



Universidad Complutense de Madrid



Nº
FECHA

Octubre 2005

Nº

2005/11

MANUAL DEL PROGRAMA DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO. MÓDULO PETICIONES (EXTERNOS)

**Programa de Préstamo Interbibliotecario
de la BUC
Módulo de suministros**
Agosto-octubre de 2005

Índice

Índice	3
1. Introducción	7
1.1 Acceso	7
1.2 Estructura	8
1.3 Interfaz	8
1.3.1 Pantallas	10
1.3.2 Iconos y listas desplegables	14
1.3.3 Mostrar de 1 en 1	16
1.4 Búsquedas	16
2. Inicio.....	19
2.1 Avisos	19
2.2 Centros	21
2.3 Mensajes a colectivos	21
2.4 Estadísticas	22
Barra de botones de Inicio 23	
3. Correo electrónico.....	25
3.1 Carpetas en correo	26
3.2 Nuevo mensaje	28
3.3 Redireccionar y contestar con respuesta tipo	29
3.4 Convertir un mensaje de correo electrónico en una petición	29
3.5 Asociar un mensaje de correo electrónico con una petición	30
3.6 Tipos de mensaje	30
3.7 Formatos de peticiones	31
3.7.1 Formatos no identificados	31
3.7.2 Formatos identificados	33
3.7.2.1 Peticiones desde el formulario Web y el formulario intercentros	33
3.7.2.2 Peticiones desde Compludoc	34
3.7.2.3 Peticiones desde nuestro módulo de PI	35
3.7.2.4 Peticiones desde el CINDOC	36
3.7.2.5 Peticiones con el programa SOD	36
3.8 Búsqueda avanzada	41
Barra de botones de Correo 43	
4. Bibliotecas (Peticionarios).....	45
4.1 Listado de bibliotecas	45
4.2 Registros individuales de bibliotecas	47
4.2.1 Nombres	47
4.2.2 Códigos	47
4.2.3 Direcciones	47
4.2.4 Direcciones electrónicas	47
4.2.5 Características del servicio	48
4.2.6 Otros datos	48
4.3 Bibliotecas ficticias	49
4.4 Búsquedas avanzadas en Bibliotecas	49
Barras de botones, e iconos, de Bibliotecas 53-54	

5. Peticiones.....	55
5.1 Qué es una petición	55
5.2 Situaciones de una petición	55
5.2.1 Sin tramitar	55
5.2.2 Servida	55
5.2.3 Negativa	55
5.2.4 Devuelta	55
5.2.5 Borrada	55
5.2.6 Cualquiera	56
5.3 Listado de peticiones	56
5.4 Registros individuales de peticiones	57
5.4.1 Estructura de la pantalla	57
5.4.2 Datos bibliográficos	58
5.4.2.1 Introducir los datos bibliográficos en los campos correspondientes	59
5.4.2.2 Cuáles son los datos bibliográficos que se recogen	62
5.4.3 Biblioteca peticionaria	63
5.4.3.1 Bibliotecas con nombre <i>Sin coloquial</i>	63
5.4.3.2 Bibliotecas con nombre 0	63
5.4.3.3 Introducción manual de un nombre de biblioteca	64
5.4.4 Introducción manual de la petición	66
5.4.5 Copia de una petición	66
5.4.6 Rotación de una petición y consulta de su ruta	67
5.4.7 Contestar a una petición o enviar mensajes	67
5.4.8 Enviar el documento electrónicamente	68
5.4.9 Importe	69
5.4.10 Albarán	69
5.4.11 Imprimir etiquetas	71
5.4.12 Resolver la petición	71
5.4.12.1 Dar por servida	71
5.4.12.2 Dar como negativa	72
5.4.13 Mensajes asociados	73
5.4.14 Borrar peticiones	75
5.5 Búsqueda en peticiones	76
5.5.1 Búsquedas simples	76
5.5.2 Búsqueda avanzadas en <i>Peticiones</i>	77
<i>Barras de botones, e iconos, de Peticiones 79-82</i>	
6. Préstamos.....	83
6.1 Listado de préstamos	83
6.2 Préstamos individuales	84
6.3 Búsquedas avanzadas	85
<i>Barras de botones, e iconos, de Préstamos 86-87</i>	
7. Estadísticas.....	89
7.1 Conjunto de peticiones sobre el que se efectúa el cálculo	89
7.2 Qué es lo que queremos calcular	91
7.2.1 Sacar frecuencias por	92
7.2.2 Porcentaje y gráfico	93
7.2.3 Opciones	94
7.3 Resultados	96
7.3.1 Ejemplos de resultados	97
7.3.1.1 Una única frecuencia	97
7.3.1.2 Tres frecuencias en distinto orden	98
7.3.1.3 Datos en columnas de la última frecuencia	99

7.3.1.4 Principales peticionarios	99
7.3.1.5 Tiempo de respuesta del servicio	100
7.3.1.6 Causa de las negativas	101
7.3.2 Ejemplos de estadísticas globales	102
7.3.2.1 Memoria estadística de la BUC: Estadísticas generales del servicio	102
7.3.2.2 Anuario estadístico de REBIUN	104
7.3.2.3 Maleta viajera (Consortio Madroño)	105
7.4 Exportar a Excel y Word	106
8. Sobre cómo introducir los nombres de bibliotecas en <i>Peticiones</i>.....	109
8.1 Sobre el <i>Coloquial</i>	110
8.1.1 Bibliotecas universitarias	111
8.1.2 Bibliotecas del CSIC	113
8.1.3 Bibliotecas públicas	114
8.1.4 Bibliotecas de Hospitales	114
8.1.5 Bibliotecas de organismos oficiales	115
8.1.6 Bibliotecas del C17	115
8.1.7 Bibliotecas «virtuales»	115
9. Imprimir.....	117
10. Rotación de peticiones entre centros de la BUC.....	119
10.1 Más de una rotación: de centro a Servicios Centrales y viceversa	119
10.2 Ejemplo desde que llega la petición a Servicios Centrales	121
11. Diagrama de tareas del PI Suministros.....	123

Advertencia preliminar: Este manual es sólo un esquema, no pretende (ni puede) ser exhaustivo.

Advertencia preliminar 2: Algunas pantallas no es posible verlas ahora en el programa tal y como se muestran en el manual porque son imágenes del pasado que no pretenden ser fieles a los datos sino mostrar posibilidades y procedimientos.

Aviso importante: No se deben usar comillas (dobles) en ningún campo porque desaparecerá toda la información que se encuentre a continuación. Si es necesario usar comillas, se puede utilizar comillas simples: 'ejemplo'

1. Introducción

El programa que vamos a utilizar pretende servir de herramienta para gestionar el préstamo interbibliotecario (a partir de ahora, PI).

Es sólo una herramienta. No determina el modo de trabajar, función que corresponde al Servicio Central de PI y a las direcciones de las bibliotecas. Si intenta, sin embargo, responder a las necesidades detectadas en las bibliotecas de la BUC y puede ser que en algunas cuestiones modifique un poco la manera de trabajar.

Este manual se refiere exclusivamente a las peticiones que nos llegan de otras bibliotecas¹, que supone (salvo alguna excepción) el mayor volumen del servicio en los distintos centros.

El manual intenta dar una visión rápida de lo que se puede hacer desde cada pantalla.

Para poder utilizar el programa basta con disponer de un navegador Web y de un nombre de usuario y una contraseña.

Aunque funciona con cualquiera de los **navegadores**, está optimizado para trabajar con Internet Explorer. El **nombre de usuario** y la **contraseña** se adjudican desde Servicios Centrales. Los centros podrán cambiar su contraseña; pero es conveniente que se conozca en Servicios Centrales.

El programa está diseñado de tal manera que cada centro sólo puede acceder a las peticiones que ha recibido y Servicios Centrales a cualquiera. La aplicación permite el intercambio automático (rotación) de peticiones entre centros, generando además un aviso de ese cambio que llega a la biblioteca implicada.

Por ejemplo: Políticas recibe una petición. Al buscar en el catálogo comprueba que quien puede satisfacerla realmente es Empresariales. Bastará con utilizar un botón para traspasarle la petición. Lo mismo sucede con cualquier tipo de intercambio con los Servicios Centrales. (Véase 10)

El programa permite **trabajar simultáneamente**, dentro del mismo centro, a varias personas; pero dado que no incorpora elementos de seguridad adicionales hay que tener cuidado bien en repartir el trabajo bien en estar seguros de que lo que tenemos delante no es algo del pasado². Esto se consigue utilizando la opción de "refrescar" la pantalla antes de realizar cualquier operación. El único problema importante que se ha detectado es que en ocasiones alguien (que tenía abierta una pantalla durante mucho tiempo sin hacer cambios) ha intentado introducir un mensaje de correo en *Peticiones* cuando un compañero suyo –desde otro ordenador - ya lo había hecho. El resultado: un registro en *Peticiones* con todos los campos vacíos y sin mensajes asociados y con el nombre de la primera biblioteca que no disponga de correo electrónico dentro de nuestra base de datos.

1.1 Acceso

<http://europa.sim.ucm.es:81/pi/externos/> es la dirección del programa.

Una vez introducida la dirección y pulsado INTRO, nos aparecerá un cuadro donde escribiremos el nombre de usuario y la contraseña correspondientes. Ambos, nombre de usuario y contraseña, diferencian entre mayúsculas y minúsculas, por lo que hay que tenerlo en cuenta al introducirlos.



¹ En las pantallas del programa aparecerá como *Usuarios externos* (haciendo referencia a quienes inician el trámite). Juan habla de *Salidas* (porque es lo que hacen nuestros documentos: *salir* de la biblioteca) y aquí hablamos de *Suministros* (porque es la acción fundamental que realiza el servicio).

² Si abrimos una ventana que contiene datos modificables y la mantenemos abierta durante un cierto tiempo sin usarla es posible que durante ese tiempo alguien haya realizado modificaciones sin que nosotros lo sepamos. Si no actualizamos la ventana continuaremos viendo la información antigua sin los cambios.

Es conveniente **cerrar el navegador completamente siempre que acabéis de trabajar con el programa** porque si no cualquiera podría entrar en él aunque no conociera la contraseña: seleccionando el favorito o marcador (si existe) o repasando el historial. El navegador recuerda la contraseña si no se cierra. Por eso tampoco conviene marcar el cuadro de verificación "Recordar contraseña".

1.2 Estructura

El programa tiene 5 partes básicas:

— **Inicio:** nos presenta un resumen de la situación del servicio y nos proporciona herramientas tan importantes como la que nos permite obtener estadísticas.

— **Correo:** da acceso al correo electrónico. Se ha diseñado un programa propio que elimina la necesidad de utilizar Eudora, Outlook u otro cualquiera y que nos permite realizar algunas operaciones especiales que facilitan el trabajo.

— **Peticiones:** recoge todas las peticiones que tenemos en nuestro centro, con herramientas que permiten gestionarlas.

— **Bibliotecas:** registra toda la información sobre las bibliotecas peticionarias.

— **Préstamos:** nos permite comprobar la situación de las obras que hemos prestado. En realidad es un subconjunto de las peticiones (las que son préstamo de libros y están servidas), por lo que los préstamos serán accesibles también desde *Peticiones*.

1.3 Interfaz

El acceso a las diferentes partes del programa se realiza mediante un sistema de pestañas, que abre las pantallas correspondientes.

Estas pantallas (al margen de las diferencias propias de la información que muestran) tienen una serie de características comunes.

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	57152	bucm		International Migration Review 1990 (25) 4; 737-771. Human Rights, State Sovereignty and the Protection of Undocumented Migrants under the International Migrant Workers Convention. Bosniak, Linda S.	Fotocopia	Tribunal Constitucional	437
☐	57073	bucm		American Journal of sociology. 1965 (70) 4; 704-710 Local cosmopolitan: undimensional or multidimensional GOLDBERG, A.	Fotocopia	Universidade do Minho (Braga)	436
☐	56842	bucm		REVIEW OF ECONOMIC STUDIES 1967 (34) 1; 25-50 The evaluation of development programs McFADDEN, Daniel L.	Fotocopia	Deusto (San Sebastián)	435
☐	56841	bucm		REVIEW OF ECONOMIC STUDIES 1970 (37) 1; 21-24 Savings and uncertainty HAHN, F.H.	Fotocopia	Deusto (San Sebastián)	435
☐	56745	bucm		AMERICAN JOURNAL OF PHILOLOGY 1977 (98); 71-76 FUNGI AND PLACE NAMES, THE ORIGIN OF BOLETUS IMHOLTZ, A.A.	Fotocopia	Las Palmas de Gran Canaria	434
☐	56716	bucm		PSYCHOLOGY AND MARKETING 1995 (12) 4; 287-304 A PERSONAL CONSTRUCT ANALYSIS OF ADAPTIVE SELLING GENGLER, CHARLES E.; HOWARD, DANIEL J. Y ZOLNER, K	Fotocopia	Las Palmas de Gran Canaria	433
☐	56417	bucm		Archives of General Psychiatry 2000 (57) 11; 1046-1052 Social phobia symptoms, subtypes, and severity: findings from a community survey Stein, M.B.	Fotocopia	Pontificia de Salamanca	432
☐	56389	bucm		COGNITION AND EMOTION 2003 (17) 2; 263-295 THE CONTENT AND STRUCTURE OF LAYPEOPLE4S CONCEPT DUBI, LAURETTE ; LE BEL, JORDAN	Fotocopia	Santiago de Compostela	431
☐	56249	bucm		ECONOMETRICA 1978 (46); 33-50 REGRESSION QUANTILES KOENKER, R. , BASSETT, G.	Fotocopia	Cádiz. Ciencias Sociales y Jurídicas	430
☐	56154	bucm		Managerial and Decision Economics 1990 (11); 99-109 Strategic grouping as competitive benchmarks for formulating future strategy : a modeling approach	Fotocopia	Deusto (San Sebastián)	429

Listado de peticiones dividido en "niveles"

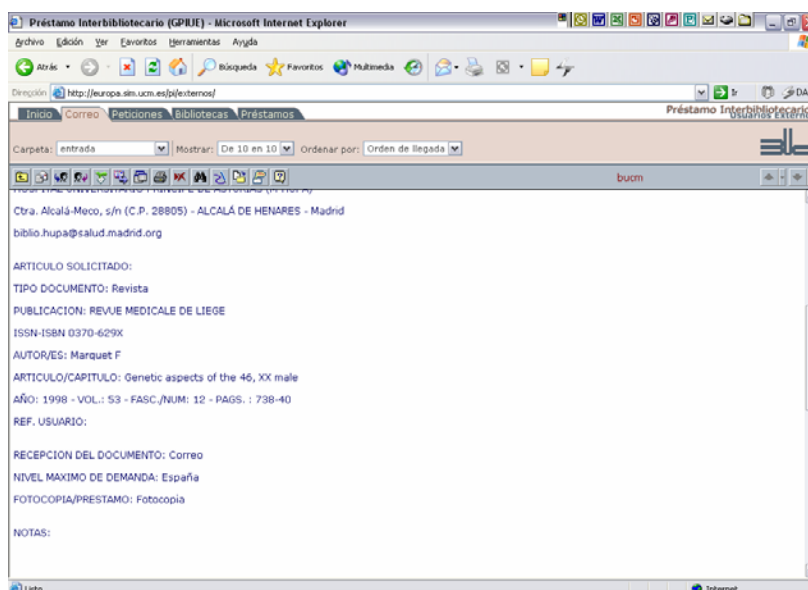
Podríamos distinguir cuatro “niveles”³ en la presentación de datos y herramientas:

- en la parte superior, un conjunto de **pestañas** que nos permite acceder a cada una de las partes del programa. Sólo se puede acceder a una pestaña a la vez, por lo que si quisiéramos consultar los datos de dos apartados simultáneamente (*Correo* y *Peticiones*, por ejemplo) deberíamos abrir una ventana nueva del navegador y pulsar en la pestaña que corresponda al apartado que nos interese.
En su lado derecho aparece la indicación de que nos encontramos en *Préstamo interbibliotecario. Usuarios externos*
- a un segundo nivel, disponemos de **herramientas para buscar** que, aunque diferentes en cada una de las partes del programa, mantienen una misma filosofía. Normalmente se explican por sí mismas y las detallaremos más adelante.
A la derecha aparece el logotipo de la BUC.

Todas las pantallas de listados presentan unos datos por defecto, que responden a la información que se encuentra dentro de listas desplegables. Al seleccionar otra opción de una de estas listas, los datos del listado cambian automáticamente.

Se exceptúa de este automatismo la lista desplegable que sigue al campo en que introducimos los términos por los que queremos buscar: en este caso, hay que pulsar posteriormente en el botón **Buscar**.

- en un tercer nivel disponemos de una **barra de botones fija** que variará según las pantallas; pero que mantiene las mismas dimensiones en todas ellas y utiliza los mismos iconos para realizar operaciones iguales.
Contiene además otra información que también variará dependiendo de la pantalla: código alfabético del centro, número de registros mostrados, número de petición, fecha...
Es importante subrayar que la lista de botones **permanece fija (no se oculta)** (antes no era así) aunque lo que tengamos debajo ocupe más superficie de la que cabe en la pantalla y haya que usar las barras de desplazamiento vertical, como se aprecia en la imagen siguiente:



³ Obviamos los que son propios del navegador: barra de menús, barra de botones del navegador y barra de direcciones.

- por último, en el cuarto nivel, encontramos la **información**, presentada de dos maneras diferentes
 - en forma de listado: información resumida de varios registros en una misma pantalla, con las etiquetas en la parte superior
 - en forma de registro individual: todos los datos que componen un registro (bien sea de usuario, de biblioteca, de petición...)

Desde cada una de las pestañas (salvo desde la de Inicio) se podrá acceder a una pantalla en forma de listado y a otra con el registro individual. Quiere esto decir que, aparte de otras pantallas importantes que veremos más adelante, contamos con 8 pantallas básicas (4 de listados y 4 de registros individuales).

1.3.1 Pantallas

Hemos mostrado ya un **listado de peticiones**. Mostramos a continuación uno nuevo que nos servirá para comentar la información que presenta.

☐	E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐		63357	ghi		RADIOCARBON 2002 (44) 3; 675-683 NATURAL ABUNDANCES OF CARBON ISOTOPES (14C, 13C) IN BEAZLEY, M.J. ET AL.<	Fotocopia	UNED (Madrid)	4883
☐		63337	bucm	ghi	EN UN ABRIR Y CERRAR DE OJOS ALEXIS, J.-S< 4900807616 (9900000580633975)	Préstamo	Castilla-La Mancha. General (Ciudad Real)	4885
☐		63292	bucm	ghi	THE ARCHITECT OF THE ROMAN EMPIRE (I) T. RICE HOLMES< 5302560575 (9900000580633982)	Préstamo	Barcelona. General (C/ Baldiri i Reixac)	4886
☐		63251	ghi		Anuario de estudios americanos 1983 (XL); 359-ss Antecedentes españoles e hispanoamericanos de las intendencias Pietschmann, H.<	Fotocopia	UCM. Derecho	
☐		63199	ghi		Capiteles hispánicos altomedievales (1) Dominguez Perela, Enrique< 4900616889 (9900000580633999)	Préstamo	Museo de Zaragoza	4884
☐		63192	ghi		SYNESIOS DE CYRENE. HELENE ET CHRETIEN LACOMBRAGE, CHRISTIAN< 4900545586 (9900000580633968)	Préstamo	País Vasco (Campus de Álava)	4881
☐		63178	ghi		GREEK OARED SHIPS 900-322 B C MORRISON, J.S. ; WILLIAMS, T.< 4900587156	Préstamo	Politécnica de Madrid. Coordinación de Bibliotecas (UPM)	4878
☐		63177	ghi		THE ATHENIAN TRIREME: THE HISTORY AND ... MORRISON, J.S. ; COATES, J.F.< 4900423227	Préstamo	Politécnica de Madrid. Coordinación de Bibliotecas (UPM)	4878
☐		63154	ghi		Geographical analysis 1980 (12); 80-97< Locational push-pull analysis of migration streams Sonis, M	Fotocopia	Pablo de Olavide	4882

En la línea superior, con fondo más oscuro, aparecen las etiquetas de la información mostrada debajo. En algunos casos dichas etiquetas están abreviadas.

Vamos a comentar el significado de las de esta pantalla:

- E: estado de la petición
- Nº: número de petición: es fundamental para todas las operaciones, puesto que identifica a la petición y la diferencia de las demás, ya que es irrepetible
- Ori: abreviatura de *origen*, hace referencia al centro que ha introducido la petición en el programa
- Tra: abreviatura de *traspasado a*, que se refiere a quien tiene la petición en estos momentos
- Publicación/Título: datos básicos de la petición
- Concepto: si se trata de un préstamo, de fotocopias...
- Biblioteca: centro que ha realizado la petición
- Albarán: número del mismo que se ha adjudicado a la petición

Además contiene un cuadro de selección, que permite seleccionar o deseleccionar todas las peticiones que se muestran debajo. Dicha selección permite realizar la misma operación con diferentes peticiones; siempre y cuando la acción que se intente no esté prohibida por alguna razón (por ejemplo, dar el mismo número de albarán a peticiones de bibliotecas distintas).

Lógicamente, la información que se muestra está relacionada con el significado de las mencionadas etiquetas. Así:

- el cuadro de selección sirve para seleccionar una o varias peticiones
- el sobre indica la situación en que se encuentra la petición: sin tramitar, servida, negativa... Se desarrolla en otro lugar
- la bandera informa de que esa petición ha pasado por Servicios Centrales
- el número de la petición: en este caso ordenado descendientemente (primero el último)

- código alfabético del centro o centros implicados en la petición. En este caso, Geografía e Historia y Servicios Centrales
- **datos básicos de la petición:** la información mostrada cambia si se trata de fotocopias o de préstamos, aunque es básicamente la misma:
 - en la línea superior, se muestra el título del documento fuente (revista o libro). A él se añaden *Año (volumen) número; página inicial-página final* cuando se trata de una fotocopia o el *(volumen)* cuando se trata de un préstamo
 - en la segunda línea: el nombre del autor en el caso de los préstamos y el título del capítulo o artículo en el de las fotocopias
 - en la tercera línea: el nombre del autor en el caso de que sea una petición de fotocopias y el código de ejemplar en caso de que se pida un préstamo. Cuando se utiliza un servicio de envío de documentos, puede aparecer el código de dicho servicio a continuación del código de ejemplar encerrado entre paréntesis

Esta información se mostrará siempre que esté adecuadamente introducida en los campos correspondientes. Si no se hace así, el listado reflejará la información de diferente manera. Cuando un título o un nombre son demasiado largos, aparecerá distribuido en varias líneas, por lo que no hay que tomar de manera literal las referencias que acabamos de hacer al número de orden de las líneas. Un ejemplo de lo que decimos aparece en la pantalla que hemos escogido:

Anuario de estudios americanos 1983 (XL); 359-ss
Antecedentes españoles e hispanoamericanos de las
intendencias
Pietschmann, H.<

- la expresión del tipo de documento que enviamos: fotocopia, préstamo, imagen...
- el nombre coloquial (resumido) del peticionario. En otro apartado relacionamos todo lo que tiene que ver con este nombre
- el número de los albaranes adjudicados a cada una de las peticiones. Es necesario que exista un número de albarán para que una petición pueda ser dada como *servida*. La excepción se da en los centros a los que se suministra gratuitamente, entre los que –lógicamente- están nuestros propios centros.

El listado muestra un resumen de la información y no permite cambiar datos significativos (salvo adjudicar el número de albarán en *Peticiones*), aunque sí realizar algunas tareas utilizando la barra de botones y, sobre todo, buscar.

Para poder modificar los datos y gestionar las peticiones es necesario introducirnos en el registro completo. Para conseguirlo debemos pinchar en la parte de la pantalla que funciona como un “link” de hipertexto (el ratón se convierte en una mano y el color del fondo cambia) y que en el ejemplo que presentamos corresponde a la zona en que aparecen los datos de la petición, el concepto, la biblioteca y el albarán.

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	63385	bucm	ghi	Ordens Militares: guerra, religiã, poder e cultura: actas do III Encontro sobre Ordens militares, Palmela, 22 a 25 de Janeiro de 1998 1999 (1) IL GRAN DUCATTO DI TOSCANA: LA ORDEN DE SANTO STEFANO Y EL MEDITERRANEO FRANCO, Angiolino<	Fotocopia	Biblioteca Pública de Palencia	4887
☐	63357		ghi	RADIOCARBON 2002 (44) 3; 675-683 NATURAL ABUNDANCES OF CARBON ISOTOPES (14C, 13C)IN BEAZLEY, M.J. ET AL.<	Fotocopia	UNED (Madrid)	4883
☐	63337	bucm	ghi	EN UN ABRIR Y CERRAR DE OJOS ALEXIS, J.-S< 4900807616 (9900000580633975)	Préstamo	Castilla-La Mancha. General (Ciudad Real)	4885

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	63385	bucm	ghi	Ordens Militares: guerra, religiã, poder e cultura: actas do III Encontro sobre Ordens militares, Palmela, 22 a 25 de Janeiro de 1998 1999 (1) IL GRAN DUCATTO DI TOSCANA: LA ORDEN DE SANTO STEFANO Y EL MEDITERRANEO FRANCO, Angiolino<	Fotocopia	Biblioteca Pública de Palencia	4887
☐	63357		ghi	RADIOCARBON 2002 (44) 3; 675-683 NATURAL ABUNDANCES OF CARBON ISOTOPES (14C, 13C)IN BEAZLEY, M.J. ET AL.<	Fotocopia	UNED (Madrid)	4883
☐	63337	bucm	ghi	EN UN ABRIR Y CERRAR DE OJOS ALEXIS, J.-S< 4900807616 (9900000580633975)	Préstamo	Castilla-La Mancha. General (Ciudad Real)	4885

En este caso no podemos entrar en la petición porque el cursor se encuentra en la parte que no permite el acceso

Con dicha acción conseguimos acceder al otro tipo principal de pantalla del que hemos hablado, aquél que muestra todos⁴ los campos del registro y nos permite hacer todo tipo de modificaciones⁵.

A continuación mostramos ejemplos de una pantalla de *Peticiones* y otra de *Bibliotecas*.

Biblioteca: Biblioteca Pública de Palencia Su petición: Situación: Servido

Revista/libro: Ordens Militares: guerra, religião, poder e cultura: actas do Nota: D271.024ENC(3)Vol. 1 D271.024ENC(3) Vol. 2

Autor: FRANCO, Angiolino< Artículo o capítulo: IL GRAN DUCATTO DI TOSCANA: LA ORDEN DE SANTO STI

Año: 1999 Volumen: 1 Número: Páginas:

Ciudad de publicación: Lisboa Editor: Colibri Colección:

Edición: ISSN/ISBN: 972-772-080-3 Sig.: D271.024ENC(3)-01

Código de ejemplar: Chronopost:

Concepto: Fotocopias Tipo documento: Libro Enviar por: Correo

Albarán: 4887 Cantidad: 12 Importe: 4.40

Usuario: Carné:

Pagado: Recibido desde: secretaria.BPPal@bcl.jcyl.es

Nuestro código: 75

Nombres
Biblioteca: BIBLIOTECA PÚBLICA DE PALENC Sección: SERV. TERRITORIAL DE EDI Coloquial: Biblioteca Pública de Palencia

Códigos
REBIUN: C17 Factura: B14 NIF: S8400093

Direcciones
Postal: C/ Eduardo Dato, 4 CP: 34005 Población: PALENCIA Provincia: País:
De envío: ARIEL Correo ARIEL:
Contacto: Teléfono: 979751100 Fax: 979751121

Direcciones electrónicas
Correos electrónicos: pib.palencia@bal.jcyl.es Secretaria.BPPal@bcl.jcyl.es
WEB del servicio: WEB del catálogo:

Características del servicio
Tiempo de devolución: días ☐ Buen servicio ☐ Gratuito ☐ Rapido ☐ Cupones

Otros datos
Facturación: REBIUN Observaciones:
Formato: SOD ☐ REBIUN ☐ Madroño ☐ SOD ☒ Público ☐ UCM ☐ Extranjera
Idioma: Castellano ☐ C-17 ☐ DOCUMAT ☐ Personal ☐ Universidad ☐ Bloqueada

Además de las pantallas principales, se dispone de **otro tipo de pantallas** que se abren al pinchar en los botones. Su cometido cubre un amplio abanico: contestar un mensaje, redireccionarlo, imprimir, realizar búsquedas avanzadas, elegir biblioteca, ver la ruta que ha seguido la petición, acceder a los mensajes asociados a una petición...

En unos casos requerirán rellenar o escoger algunos datos. En otros, sólo pinchar un botón.

Unas permitirán que se cambie su tamaño; otras, no.

Irán apareciendo a lo largo del manual. Mostramos ahora dos de ellas: una de *Correo* y otra de *Peticiones*.

Búsquedas avanzadas (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Carpeta: entrada

en: Todos los campos

Mostrar: De 10 en 10

Ordenar por: Orden de llegada

Buscar

Fecha de llegada: Después de hasta

Respuestas a 63743 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Respuesta tipo

Nº.- Fecha (centro): 1.- 18/08/2004 10:03:43 (bucm) 2.- 18/08/2004 09:56:14 (bucm)

Para: bib_jcylfot@cindoc.csic.es

Asunto: RE: Solicitud de fecha 18 de Agosto de 2004 con nuestra referen

Mensaje:
Estimados compañeros,
La biblioteca que dispone del documento se encuentra cerrada por vacaciones.
Lo sentimos.
Cancelamos vuestra petición.
Pueden volver a solicitarla -enviando de nuevo la pet.- a partir del 1 de sept.
Saludos

Enviar Imprimir Cerrar Ayuda

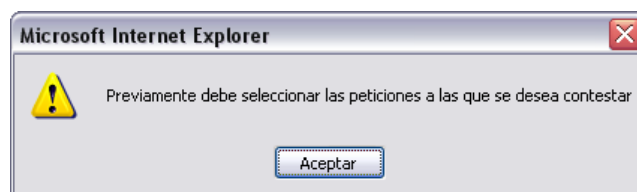
⁴ En realidad, hay un conjunto de campos que no están accesibles y que guardan información de manera automática; como es el caso de las fechas.

⁵ Siempre y cuando se tenga permiso para hacerlas. Hay determinadas cuestiones que se reservan a Servicios Centrales.

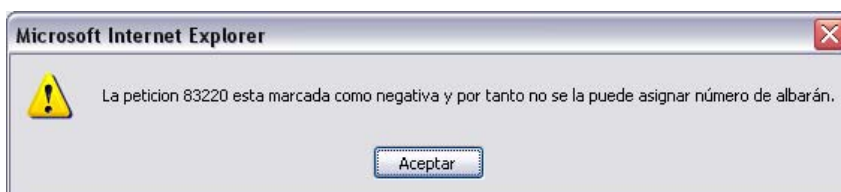
Por último tenemos otras ventanas que nos indican que **una acción no se puede realizar** porque no se cumplen las condiciones necesarias o que nos piden confirmación de la acción que queremos llevar a cabo. Algunos ejemplos:



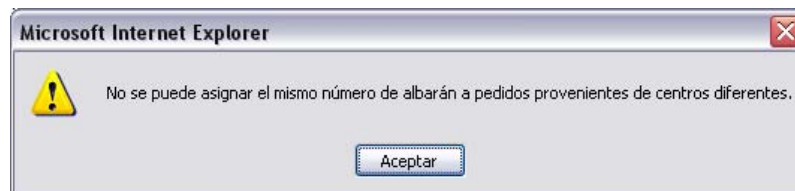
Nos pide confirmación de que queremos introducir los mensajes que están en el listado de correo electrónico dentro de la base de datos de *Peticiones*. Contestar que sí tendría como resultado que desaparecerían los mensajes de *Correo*, se crearían tantas peticiones como mensajes se traspasan y los correos-e originales quedarían asociados a las peticiones respectivas. Los números que aparecen en la ventana no tienen nada que ver con el número de petición que se adjudicará a las peticiones.



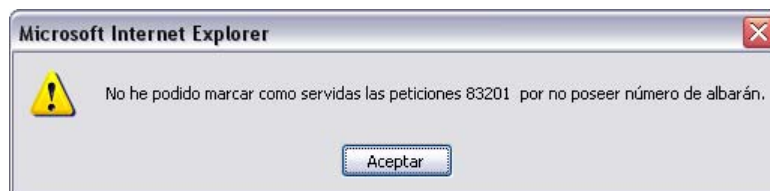
Esta pantalla nos aparecerá cuando estando en un listado cualquiera pinchamos en el botón de contestar sin haber seleccionado registro alguno. En algunos casos (sobre todo en Servicios Centrales) no saldrá porque en la pantalla hay opciones adicionales que no necesitan de la selección previa de un registro. Por ejemplo, si pincho en el botón de contestar con respuesta tipo puedo crear una nueva respuesta sin necesidad de enviar un mensaje a nadie.



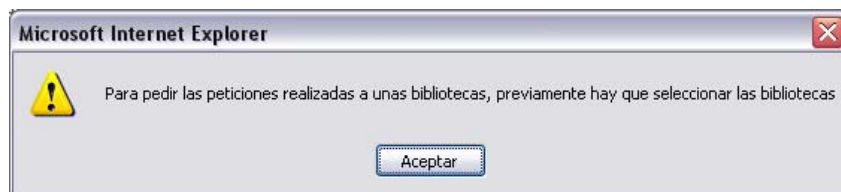
Se intenta adjudicar un albarán a una petición que está dada como negativa.



Se está intentando adjudicar el mismo número de albarán a dos peticiones que no provienen del mismo peticionario lo que obviamente debe evitarse a toda costa.



Se pretende dar como servida una petición que no tiene adjudicado número de albarán. Impide hacerlo para cumplir con el procedimiento que dice que siempre hay que enviar un albarán con los documentos que se sirven.



Se pide que se muestren cuáles son las peticiones que ha hecho una determinada biblioteca; pero no se especifica qué biblioteca, por lo que lógicamente el programa no puede mostrar nada.

1.3.2 Iconos y listas desplegables

Los **iconos** tienen dos cometidos básicos: realizar una acción o informar de algo.

Todos los iconos -si pasamos el ratón por encima de ellos- nos darán información sobre su cometido. Gran parte de los iconos aparecen en botones específicos que, a su vez, se agrupan en barras. Pero hay otros que aparecen aislados en determinados puntos de la pantalla.

Los botones pueden encontrarse activos o inactivos. En este caso, los iconos aparecen en color gris.

En muchas ocasiones los botones abren **otras pantallas** diferentes de las principales y que nos permiten realizar tareas concretas.

A lo largo de este manual incluiremos páginas con los botones específicos de cada pantalla.

Las **listas desplegables** (también llamadas cuadros combinados en algunas bases de datos) aparecen en todas las pantallas.

Su funcionamiento es sencillo: se pulsa en el botón con v que tienen en su parte derecha y se despliegan una serie de opciones, de las que hay que escoger una para conseguir un resultado.

Su objetivo es buscar según determinados criterios y/o ordenar los resultados. El listado que se obtiene debe cumplir las condiciones que se hayan establecido.

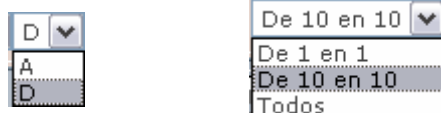
Como ya hemos indicado, los resultados se presentarán automáticamente al seleccionar una opción o será necesario pulsar previamente en el botón *Buscar*.

Todas las listas son similares y contienen casi las mismas opciones. Las diferencias provienen de la adaptación a los datos propios de la pantalla en la que nos encontramos.

La mayor parte se incluyen en la parte superior de la pantalla (en el segundo de los cuatro niveles de que hemos hablado) aunque también podemos encontrarlas dentro de los registros.

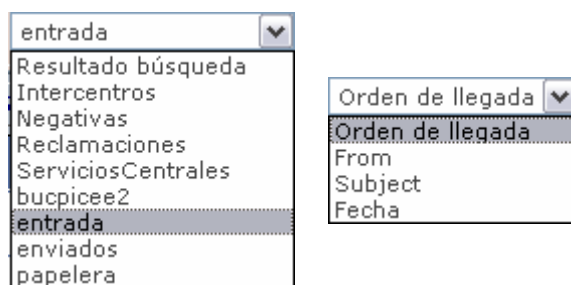
En los ejemplos que se muestran a continuación, la parte sombreada es la que se selecciona y coincide con la que aparece por defecto en el programa.

Son **comunes** la opción de ordenar los registros ascendente o descendientemente (que acompaña siempre a otra lista desplegable) y la opción de cuántos registros queremos ver en la misma pantalla. Siempre se muestra por defecto la opción *De 10 en 10*. Las otras dos opciones muestran el registro individual (*De 1 en 1*) o un listado con todos los registros. Se pueden ver en los apartados 1.3.4, 3.6.3 y 4.1 algunas de las posibilidades que proporciona seleccionar una opción u otra.



En **Correo** hay dos específicas que permiten, por un lado, seleccionar las carpetas en las que están agrupados los mensajes y, por otro, indicar el criterio por el que queremos ordenar el listado.

Se muestran por defecto los mensajes que están en entrada, ordenados por orden de llegada.



Las carpetas son comunes (*entrada*: mensajes recibidos; *enviados*: mensajes emitidos; *papelera*: mensajes borrados) o creadas por cada centro.

En **Peticiones** encontramos tres, con las siguientes funciones: indicarnos en qué campo buscar, discriminar según el estado de la petición, y ordenar el listado (por número de petición o de albarán).

Hay otra lista que sirve para indicarnos en qué centro nos encontramos. Sólo tiene sentido en el caso de los Servicios Centrales, que tienen la opción de comprobar los registros de otras bibliotecas.

The screenshot shows four dropdown menus for filtering search results:

- Todos los campos:** Includes options like 'Petición', 'Su petición', 'Biblioteca', 'Codigo de Biblioteca', 'Email', 'Artículo o capítulo', 'Autores', 'Chronopost', 'Código ejemplar', 'Colección', 'Edición', 'Editor', 'ISSN/ISBN', 'Revista/libro', 'Signatura', 'Albarán', 'Carné de usuario', 'Importe', 'Usuario', 'Fecha pedido', and 'Fecha tramitado'.
- Sin tramitar:** Includes 'Sin tramitar', 'Servido', 'Negativa', 'Borrados', 'Devueltos', and 'Cualquiera'.
- Petición:** Includes 'Petición' and 'Albarán'.
- Servicios Centrales:** Includes a long list of subjects such as 'Criminología', 'Derecho', 'Económicas y Empresariales', 'Educación', 'Empresariales', 'Enfermería, Fisioterapia y Podología', 'Estadística', 'Farmacia', 'Filología', 'Filología (Hispanicas)', 'Filosofía', 'Físicas', 'Geografía e Historia', 'Geológicas', 'Informática', 'Matemáticas', 'Matemáticas (Hemeroteca)', 'Medicina', 'Odontología', 'Óptica', 'Otros', 'Políticas', 'Psicología', 'Químicas', 'Relaciones Laborales', 'Servicios Centrales', 'Trabajo Social', 'Veterinaria', 'Han estado en central', and 'Cualquiera'.

Eso por lo que respecta al segundo nivel. Además, en el registro individual, encontramos otras cuatro que permiten: indicar y/o cambiar el estado de la petición, establecer si es fotocopia o préstamo..., de qué tipo de documento se trata y cómo hay que realizar el envío.

The screenshot shows four dropdown menus for document type and delivery method:

- Sin tramitar:** Includes 'Sin tramitar', 'Servido', and 'Negativa'.
- Fotocopias:** Includes 'Fotocopias', 'Préstamo de libros', 'Imagen texto completo', and 'Imágenes sueltas'.
- Revista:** Includes 'Revista', 'Libro', 'Tesis', and 'Otros'.
- Correo:** Includes 'Correo' and 'Fax'.

Los **Préstamos** tienen las mismas opciones que las peticiones a la hora de buscar por campos; pero por su característica especial de documento sujeto a devolución posee opciones diferentes a la hora de ordenar, que tienen en cuenta las fechas de préstamo y devolución.

Como todos los préstamos han sido servidos, no existe la opción de filtrar según el estado de la petición, y se ha añadido la opción de diferenciar entre los que han vencido el plazo de devolución y los que no.

The screenshot shows two dropdown menus for sorting:

- Cualquiera:** Includes 'Cualquiera', 'En fecha', and 'Fuera de fecha'.
- Petición:** Includes 'Biblioteca', 'Fecha devolver', 'Fecha prestado', and 'Petición'.

En el caso de las **Bibliotecas** puede buscarse por diferentes campos (incluyendo población, nif, correo-e, ...), ordenarse según varios criterios o buscar directamente su nombre simplificado (coloquial) en una de las listas desplegables:

The screenshot shows search filters for libraries:

- Todos:** Includes 'Biblioteca', 'Código', 'Código REBIUN', 'Código C17', 'Coloquial', 'Email', 'Fax', 'NIF', 'Población', and 'Teléfono'.
- Coloquial:** Includes 'Biblioteca', 'Código', and 'Coloquial'.
- Información de la biblioteca:** Includes a list of library names such as 'Abdus Salam. International Centre for Theoretical Physics (ICTP)', 'Abel Martín. Revista de Estudios sobre Antonio Machado', 'Academia de Ciencias Mediques-Cataluña y Barcelona. Centre de Doc', 'Aceralia Corporación Siderúrgica', 'Acores (Azores, Portugal)', 'AEAT. Informática', 'Aena', 'Agència d'Avaluació de Tecnologia i Recerca Mèdiques (AATRM)', 'Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Biblioteca', 'Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Biblioteca', 'Agencia Española del Medicamento', 'Agrícola Rolandis (Beniaján, Murcia)', and 'Aichi Prefectural University (Japón)'.

Dentro del registro individual de bibliotecas encontramos 3 listas más, que sirven para indicar: la facturación a aplicar, el formato de los mensajes que recibimos y el idioma:



Hay otras listas desplegables que aparecen en las pantallas que se abren al pinchar en botones (como algunas de búsquedas avanzadas). Su funcionamiento es exactamente el mismo.

1.3.3 Mostrar de 1 en 1

Cuando hemos hablado de las posibilidad de mostrar los resultados de una búsqueda hemos dicho que se tienen tres opciones de presentación:

- por defecto, *de 10 en 10*, que permite que se presente todo en una única pantalla sin tener que utilizar barras de desplazamiento laterales o verticales
- *todos* para poder realizar una misma operación con multitud de registros o hacer una rápida comprobación de los registros que responden a unas mismas característica
- la tercera puede parecer que no es útil; pero sí lo es en determinadas circunstancias.

Supongamos que queremos comprobar qué bibliotecas no tienen el código de facturación (es decir, tienen un campo vacío) e ir introduciéndolo en caso de que sea así. Si utilizamos cualquiera de las presentaciones anteriores tenemos que ir entrando en cada registro, volviendo al listado y entrando de nuevo en otro y así sucesivamente. Sin embargo, con este modo de presentación nos movemos de un registro completo a otro directamente.

The screenshot shows the 'Préstamo Interbibliotecario' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Correo', 'Peticiones', 'Bibliotecas', and 'Préstamos'. Below this is a search bar with 'Buscar' and a dropdown for 'en: Código factura'. To the right, there's a 'Mostrar' dropdown set to 'De 1 en 1' and an 'Ordenar por:' dropdown set to 'Coloquial'. The main content area is divided into sections: 'Nombres' (Biblioteca: THE ABDUS SALAM, Sección: International Centre for The, Coloquial: Abdus Salam. International Centre for), 'Códigos' (REBIUN, C17, Factura, NIF), 'Direcciones' (Postal: Strada Costiera, 11, CP: 34100, Población: Trieste, Provincia, País: ITALIA, De envío, Contacto, ARIEL, Teléfono: 39 402240111, Correo ARIEL, Fax: 39 402240163), 'Direcciones electrónicas' (Correos electrónicos: sci_info@ictp.trieste.it, WEB del servicio, WEB del catálogo), 'Características del servicio' (Tiempo de devolución, Buen servicio, Gratuito, Rapido, Cupones), and 'Otros datos' (Facturación: Europa, Formato: SOD, Idioma: Castellano, Observaciones, and a list of checkboxes: REBIUN, Madroño, SOD, Público, UCM, Extranjera, C-17, DOCUMAT, Personal, Universidad, Bloqueada). The 'Extranjera' checkbox is checked.

Pedimos los registros que tienen el campo *Código factura* vacío (=) mostrados *De 1 en 1*, ordenados *Ascendentemente* por *Coloquial*. Con lo que obtenemos 456 registros de los que vemos el primero.

Podemos ir viendo cada uno de los siguientes mediante .

1.4 Búsquedas

Puesto que hemos presentado las listas desplegables, parece conveniente hablar de cómo podemos buscar con ellas.

Como hemos visto existe una situación por defecto que es la que se presenta cada vez que entramos en la pantalla correspondiente.

Para lograr un cambio en esa situación será necesario que modifiquemos las opciones que aparecen por defecto.

En ocasiones no bastará con cambiar las opciones de la lista sino que querremos buscar por términos más específicos, para lo que tendremos que utilizar texto.

Vamos a hacer unas breves indicaciones sobre cómo debemos interrogar al programa, teniendo en cuenta que lo que decimos aquí es válido también para cualquier ventana de búsqueda del programa, incluidas las de búsqueda avanzada.

Cuando hagamos una búsqueda siempre tendrá en cuenta únicamente los criterios que estén seleccionados en ese momento. Una cuestión importante es que **Todos los campos** no significa que busque en todos los campos del registro sino que se refiere a todos los campos que se incluyen en el desplegable.

No tenemos que discriminar dependiendo de si las palabras llevan **tilde** o no: si buscamos por *ecología* nos recuperará tanto *ecología* como *ecología*. Lo mismo sucederá si el término de búsqueda que utilizamos es *ecología*.

Además podemos **acotar los términos de la búsqueda** (ejemplos con el campo título):

- si introducimos dos palabras sueltas, buscará por esas dos palabras independientemente del orden o la ubicación que tengan en el campo o campos en que buscamos:
 - **an par** tiene como resultado:
 - Anónimo **para** hacer una prueba /
 - **Party** formation **and** democratic transition in Spain

Es decir, es como si buscáramos por ***an*par*** OR ***par*an*** (donde el asterisco es un comodín que sustituye a uno o varios signos)

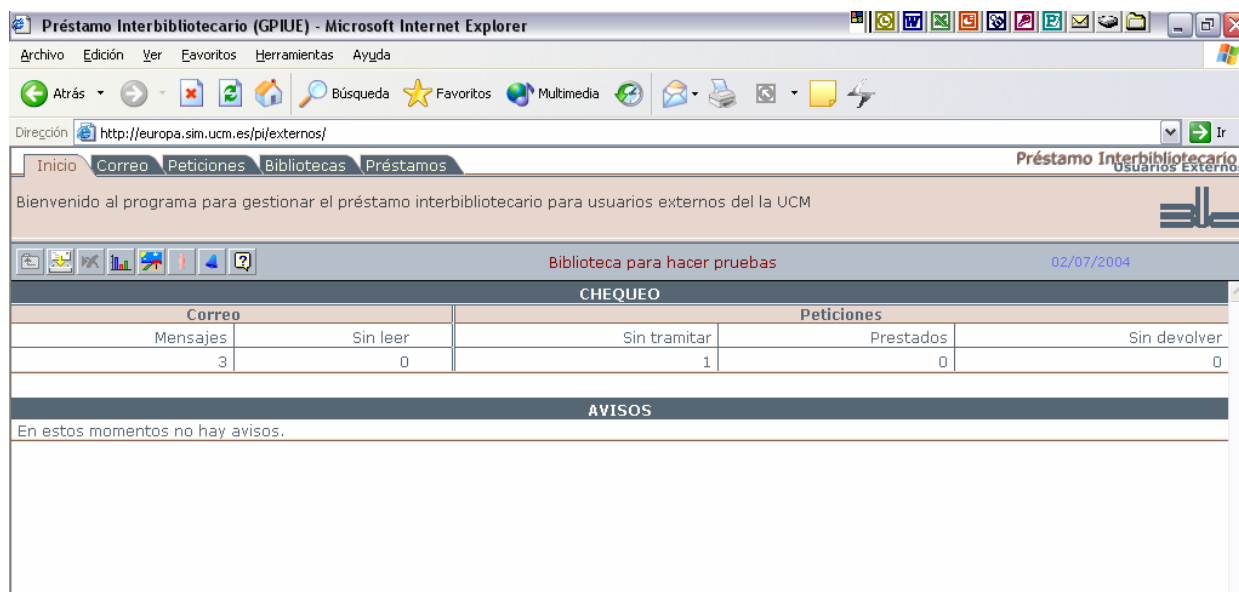
- Si queremos que **busque una frase**, debemos poner los términos entre comillas, teniendo en cuenta que debemos usar el apóstrofe (') y no las dos comillas: 'an par' y no "an par"
 - Si buscamos por **'an par'** estamos buscando por ***an par***; pero no obtenemos ningún resultado
 - Si buscamos por **antropología a** tenemos como resultado:
 - Revista española de **antropología** americana
 - Máscaras de **atillo**, un estudio de **antropología**
 - **Actas** y memorias. Sociedad Española de **Antropología**, Etnografía y Prehistoria
 - Si buscamos por **'antropología a'** tenemos como resultado:
 - Revista española de **antropología** americana

Es decir, estamos buscando por ***antropología a***

- Si queremos hacer una **búsqueda exacta**, debemos utilizar el signo = delante del texto, vaya éste entre las comillas simples o no.
 - Si buscamos por **=JANO** o **= 'JANO'** tenemos como resultado:
 - **JANO**
 - Si buscamos por **=JAN** o **= 'JAN'** no obtendremos resultado alguno
 - Si hubiéramos buscado por **JANO** o por **'JANO'** el resultado habría sido:
 - **JANO**
 - Trajano y la adivinación... (si sólo buscáramos en *Revista/Libro*)
 - además: González Trevijano, Pedro / **HIJANO** PEREZ / Jesús Quijano (si hubiéramos buscado en *Todos los campos*)
- Existe la posibilidad de **buscar en un campo vacío**, utilizando a un tiempo las comillas y el signo igual: **=''** o **='**

2 Inicio

Una vez introducidos correctamente usuario y contraseña, nos encontramos con la primera pantalla del programa.



Esta pantalla tiene dos cometidos básicos: nos presenta un resumen de la situación en que está el servicio en nuestro centro y nos permite acceder a una serie de herramientas básicas y de propósito general. Nos indica siempre en qué centro nos encontramos y la fecha actual (en la barra de botones).

Un chequeo de la situación del programa nos indica los mensajes que tenemos en correo y cuántos están sin leer, las peticiones que no tenemos finalizadas (*sin tramitar*), los libros que tenemos prestados y aquéllos que han excedido la fecha de devolución.

Al abrir el programa nos indicará cuántos mensajes y avisos nuevos tenemos desde la última vez que accedimos desde el ordenador en que nos encontramos. Lo veremos en el punto siguiente.

Las herramientas básicas de las que hablábamos, y que desarrollamos a continuación, son:

- envío de avisos entre nuestros centros
- configuración de los datos básicos de los centros
- generación de estadísticas
- envío de mensajes a múltiples destinatarios y automatización de mensajes

2.1 Avisos

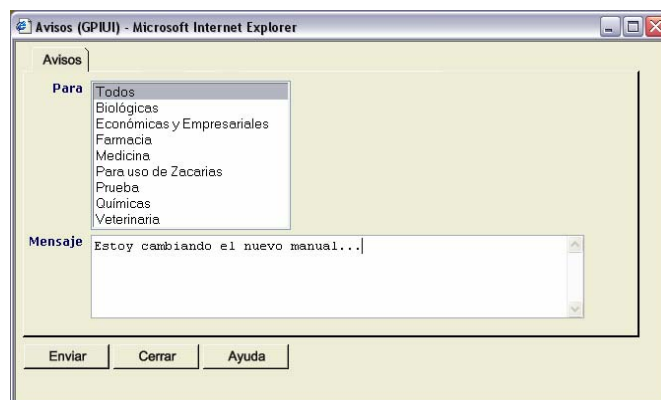
Los avisos permiten enviar mensajes a cualquier centro que utilice el programa o a todos a la vez. No necesitan la existencia de un servidor de correo electrónico, por lo que el mensaje llegará aunque no funcione el correo-e.

Estos mensajes se almacenan en la pantalla de inicio, indican el remitente y van acompañados de un cuadro de selección para poder marcarlos y borrarlos.

Hay algunos mensajes que los genera el programa directamente: en ese caso el remitente se identificará como *Sistema*: por ejemplo indica que una biblioteca se ha dado de alta o que determinada petición pertenece a un peticionario que no tenemos registrado y quizás fuera conveniente darlo de alta.



es el botón que nos abre la ventana que permite enviar los mensajes: en la parte superior elegimos los destinatarios, a continuación incluimos el texto del mensaje y posteriormente pinchamos en **Enviar**.



Pantalla emergente para enviar avisos: se especifica el destinatario (pueden ser todos) y se incluye el mensaje

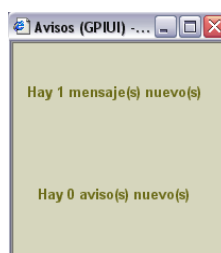
Los avisos se acumulan en la pantalla de inicio en orden temporal descendente (los primeros los más recientes). Su interpretación está muy clara: número correlativo, cuadro de selección, remitente y fecha y mensaje propiamente dicho.

Las pantallas que siguen muestran diferentes posibilidades.

AVISOS			
1	☐	Enviado por	Sistema 25 de Febrero de 2004
		Mensaje	La publicación JOURNAL DE LA SOCIÉTÉ DE BIOLOGIE con ISSN/ISBN undefined se ha dado de alta al meter un nuevo fondo y no existir en nuestra base de publicaciones
10	☒	Enviado por	bucm 24 de Febrero de 2004
		Mensaje	Mar: Ya he cambiado la dirección de Zaragoza. Veterinaria. Me comentas. Andoni
11	☐	Enviado por	med 24 de Febrero de 2004
		Mensaje	Hola: Hemos recibido una petición en la que no se identifica la Biblioteca peticionaria (se han repetido los datos de Medicina, seguramente error al elegir la biblioteca en el desplegable), parece de la UCM; su referencia es R. 1275/04; por favor ¿alguien la reconoce como suya? . GRACIAS.

Si queremos **borrar** los avisos es preciso que esté marcado el cuadro de selección, y después pincharemos en el botón . De los anteriores mensajes⁶ borraríamos el número 10.

Además disponemos de una pantalla “flotante” que se abre siempre cuando entramos en el programa y nos avisa del número de mensajes electrónicos y avisos nuevos que tenemos. Podemos mantenerla como “**alarma**”: si la minimizamos en vez de cerrarla, realizará chequeos cada 5 minutos, y si detecta modificaciones nos avisará de la llegada de mensajes y avisos nuevos, independientemente de la pantalla en la que nos encontremos, incluso aunque estemos trabajando en otra cosa que no tenga que ver con el PI.



⁶ Son ejemplos del otro módulo.

2.2 Centros

Disponemos de una herramienta que permite controlar toda la información referida a los centros que utilizan el programa. La creación de un centro nuevo sólo puede realizarla el Servicio Central que además tendrá la facultad de dar determinados permisos; pero una vez creado, **cada centro podrá acceder a sus datos y modificarlos**.

Es importante no modificar esta información salvo cuando sea estrictamente necesario porque influye en otras partes del programa:

- Centro: constituye el login de entrada e identifica el centro en los listados y barras de herramientas
- Nombre: identifica el centro en barras de herramientas (como ejemplo, la misma de *Inicio*)
- Correos: los correos electrónicos que pertenecen al centro (por si acaso es necesario más de uno)
- Responsable: quién se encarga de sacar adelante el trabajo en el servicio
- Código de factura: código numérico de nuestro centro, que es utilizado en albaranes
- Password: palabra que solicitará el programa cuando accedamos a él: discrimina mayúsculas y minúsculas
- N° de albarán: último número de albarán adjudicado por nuestro centro. **¡OJO! Mejor no tocarlo**
- Año de albarán: año que aparecerá en los albaranes para crear el número de albarán: 1234/1235/**2004** [280/1235/2004 si fuera de GHI].

2.3 Mensajes colectivos

Herramienta diseñada para dar aviso de las vacaciones, permite **enviar el mismo mensaje a varias bibliotecas**, pudiendo determinar (lista desplegable) si queremos que ese mensaje llegue a todas las bibliotecas que están en la base de datos del programa, sólo a las que han realizado alguna petición (independientemente de la biblioteca nuestra a la que hayan pedido o individualizando la nuestra) o a las que nos envíen alguna petición dentro del intervalo de fechas que establezcamos.

A todos los centros posibles peticionarios
A todos los centros posibles peticionarios
A todos los centros que han realizado peticiones
A todos los centros que han realizado peticiones a bucm
A todos los centros que realicen peticiones

Su funcionamiento es sencillo: escogemos los destinatarios del mensaje, introducimos el asunto, escribimos el mensaje y pinchamos en *Enviar*, que sólo estará activo cuando hayamos introducido algún texto.

Aunque se diseñó para poder enviar un mensaje de que el Servicio estaba cerrado por vacaciones puede emplearse para cualquier otra cuestión que necesite enviar un mismo mensaje a todos los usuarios del servicio.

Una de las mejores herramientas es la que permite **contestar a mensajes que llegarán en el futuro**: consiste en activar un contestador automático que enviará el texto que nosotros hayamos definido cuando llegue un mensaje. Para ello es necesario acotar las fechas en que queremos que se dé esa respuesta bien utilizando los calendarios que aparecen en la ventana o introduciendo manualmente las fechas, teniendo en cuenta que el formato es añomesdía, con 4 cifras para el año y dos para el mes y el día (aaaammdd).

Vacaciones: desde 20040801 hasta

En realidad sería la mejor opción si queremos indicar que estamos de vacaciones porque tendrá en cuenta a todos los posibles usuarios: los que ya lo son y los que pueden serlo. Pero hay que tener precaución de no utilizarlo junto con una de las otras opciones ya que pueden generarse problemas.

Por ejemplo: utilizamos primero la opción de *a todos los centros que han realizado peticiones* (con lo que informamos a todos nuestros usuarios habituales) y después activamos la opción *a todos los centros que realicen peticiones* (con lo que también avisamos a nuevos usuarios y refrescamos la memoria a quienes han olvidado el primer mensaje).

En teoría todo está perfecto, pero ¿qué sucede si un usuario nuestro ha activado una herramienta similar a la nuestra? Que ambos sistemas intercambiarán *ad infinitum* los respectivos mensajes: nuestro usuario contestará a nuestro primer mensaje y nuestra máquina automáticamente le contestará y...⁷

La manera de solucionarlo (además de poner un tope en el número de mensajes que se envían a un mismo centro) es volviendo a activar la opción *a todos los centros que realicen peticiones* utilizando como acotación dos fechas pasadas (por ejemplo la del día anterior).

2.4 Estadísticas

Para poder generar estadísticas disponemos de una serie de herramientas que se agrupan en una pantalla especial. Por su extensión, desarrollamos esta cuestión en otro apartado. Mostramos a continuación la pantalla principal y el botón de acceso:

Estadísticas de la peticiones de Servicios Centrales

	Sin tramitar	Servida	Negativa
Situación	☐	☐	☐

Fecha: desde hasta

Centro:

Han pasado por central ☐

Sacar frecuencias por:

- Totales (1ª)
- Totales (2ª)
- Totales (3ª)
- Totales (4ª)
- Totales (5ª)
- Totales (6ª)
- Totales (7ª)

Sacar: ☐ Porcentajes ☐ Gráfico

*Poner fecha en formato aaaammdd. Por ejemplo: 20010601 sería el 1 de junio del 2001

© 2004, Universidad Complutense

⁷ No es una posibilidad únicamente. Se ha dado el caso varias veces, con miles de mensajes en algún centro.

Inicio. Barra de botones



-  Vuelve al menú anterior. Acción desactivada en esta pantalla.
-  Ejecuta un chequeo del buzón de correo. Actualiza los datos del correo.
-  Borra los avisos que estén marcados en la pantalla. Acción desactivada en esta pantalla: sólo se activa cuando se tienen avisos.
-  Da acceso a la pantalla de elaboración de estadísticas.
-  Abre una pantalla desde la que podemos enviar mensajes de correo a varios suministradores a un tiempo. Permite también crear un mensaje que se envíe automáticamente a todos los que nos envíen algún correo electrónico.
-  Abre la pantalla desde la que se configuran los centros que utilizan el programa, incluyendo los permisos que se le otorgan. Sólo en los Servicios Centrales.
-  Abre la pantalla con los datos de configuración del centro, para poder cambiarlos; pero no incluye los permisos. Propia de cada uno de los centros.
-  Abre una pantalla en la que se recogen los catálogos colectivos o recopilaciones de enlaces que son importantes en el PI. Incorpora enlace directo a dichos catálogos.
-  Presenta una pantalla que nos permite enviar avisos a nuestros centros. El aviso se presentará en la parte inferior de la pantalla y nos permite comunicarnos sin usar el correo electrónico. Los avisos se mantienen hasta que los borra quien los recibe.
-  Nos abre una ayuda, en la que se nos indica para qué sirve cada botón.

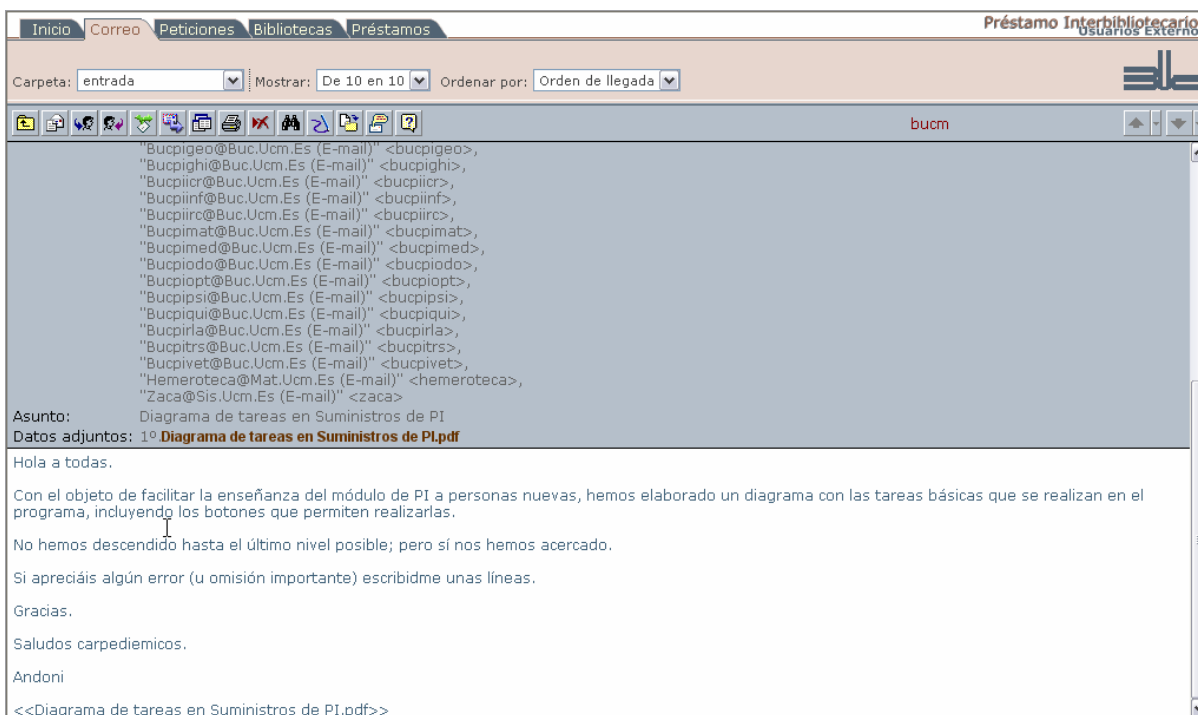
Servicios Centrales Centro en el que nos encontramos dentro del programa
28/10/2003 Fecha actual

3. Correo electrónico

Se ha creado un programa propio de correo electrónico que se integra con el resto de las funciones de la aplicación y que se ha diseñado a partir de las funciones que tiene el SENDMAIL de UNIX.

Su funcionamiento es similar al de cualquier otro comercial (Outlook, Eudora,...), permitiéndonos recibir y enviar mensajes, contestarlos, reenviarlos, crear carpetas, determinar nuestra firma, borrar, imprimir, hacer búsquedas según distintos criterios...

La apariencia general del Correo se aprecia en las dos pantallas siguientes, que muestran respectivamente el listado de mensajes y un mensaje completo



Como vemos responden a la idea general que ya hemos comentado en la Introducción:

- en el listado se presentan datos elementales y básicos para identificar al registro (remitente, fecha y asunto) junto con algunos iconos que nos darán información sobre si hemos leído () o no () el mensaje, si hemos contestado () o si tiene archivo adjunto ()
- el paso del listado al registro individual se puede hacer pinchando en la mayor parte del área ocupada por cada línea de identificación del listado (remitente, fecha o asunto)
- el registro individual recoge toda la información del mensaje: el encabezamiento con fondo de distinto color, etiquetas en castellano y los posibles mensajes adjuntos y el cuerpo del mensaje en la parte inferior con fondo blanco
- en ambos casos, una barra de botones que se adapta al lugar donde nos encontramos

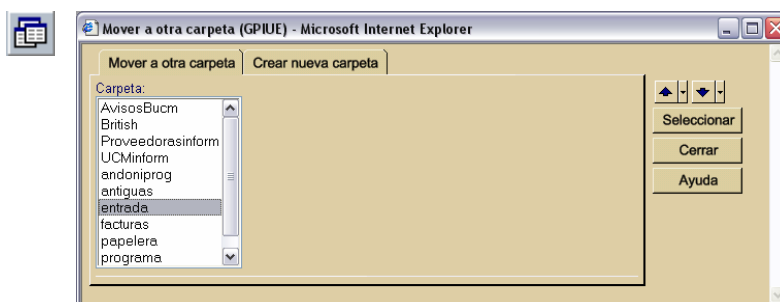
3.1 Carpetas en Correo

Las carpetas nos permiten almacenar la información de manera agrupada.

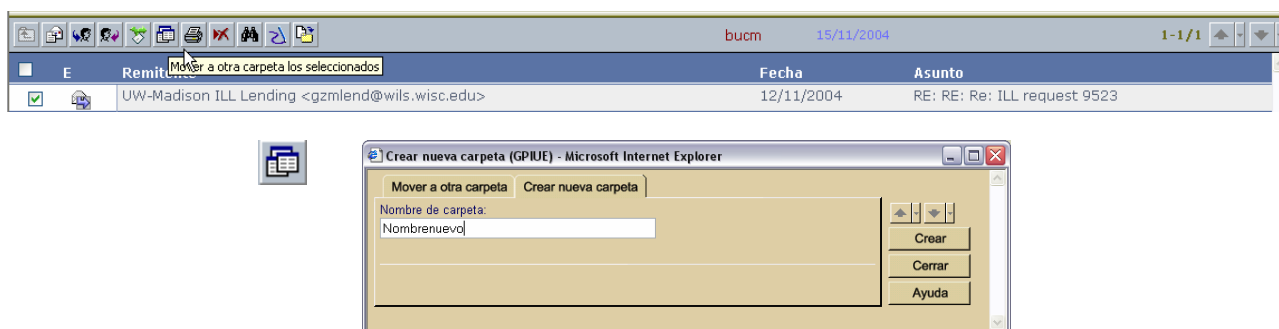
Las carpetas predeterminadas son: *entrada*, *enviados*, *papelera* y *Resultado búsqueda*. Las tres primeras son básicas en cualquier programa de correo electrónico y la cuarta se utiliza para encabezar los listados tras una búsqueda avanzada.

Se puede, no obstante, crear las carpetas que se consideren convenientes. La adjudicación de un nombre a las mismas está sujeta a varias restricciones⁸: no debe contener tildes, ni guión bajo (subrayado) ni espacios en blanco.

Para **mover mensajes entre carpetas**: se marcan los cuadros de selección de los mensajes que se quieren trasladar, se pulsa el botón correspondiente y se elige la carpeta a la que se desea enviar. Todos los ejemplos están tomados del módulo de *Peticiones* pero sirven exactamente igual en el de *Suministros*.



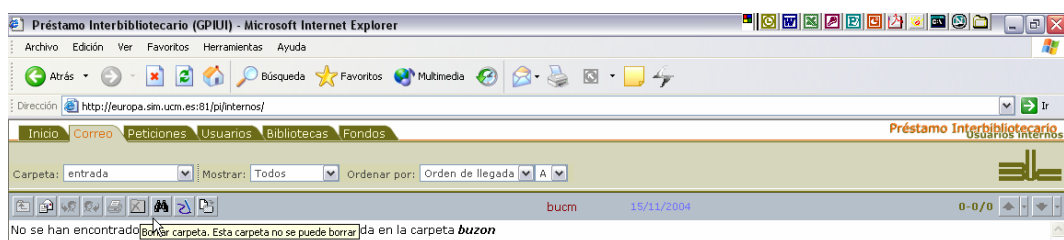
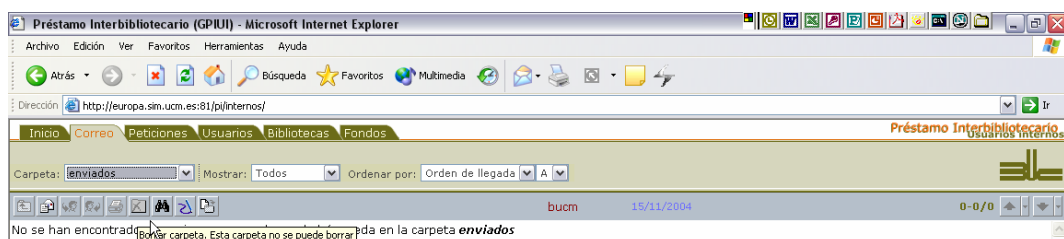
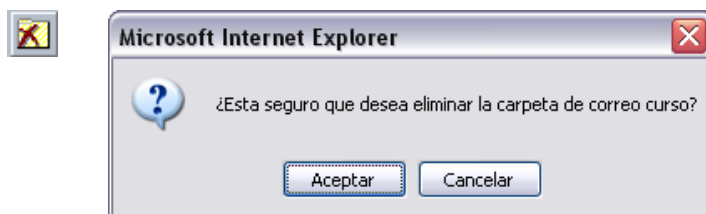
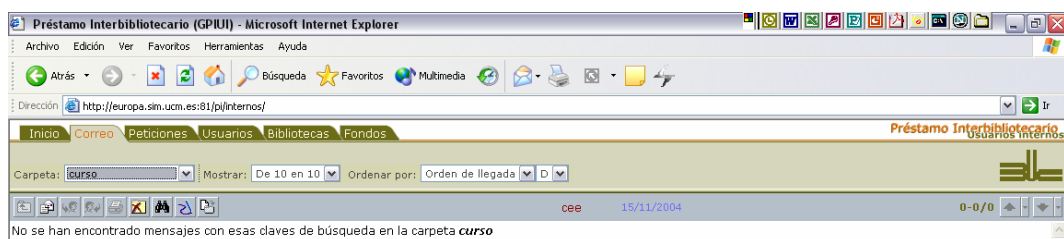
Para **crear carpetas nuevas** se procede de la misma manera, salvo que una vez abierta la pantalla *Mover a otra carpeta* seleccionamos la pestaña *Crear nueva carpeta*.



⁸ Sin embargo, existe una carpeta cuyo nombre es "Resultado búsqueda": está creada directamente mediante programación: sirve para mostrar los mensajes que responden a una búsqueda que hayamos realizado.

Manual del programa de Préstamo Interbibliotecario de la BUC. Suministros

Las carpetas pueden **borrarse** siempre y cuando no contengan mensajes. En estos casos, aparecerá el botón oportuno en la barra de herramientas. Las carpetas predeterminadas (*entrada*, *enviados*, *papelera* y *Resultado búsqueda*) están exentas de esta posibilidad.



Para cambiar la vista del contenido de una carpeta al de otra es suficiente con escoger la carpeta que se desea ver en la lista desplegable.

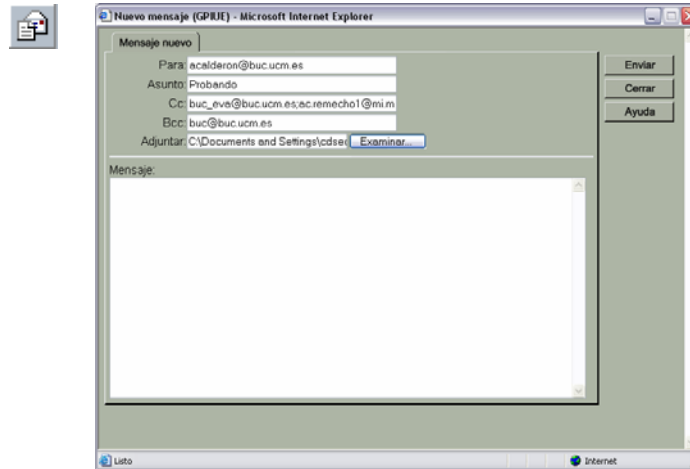


SIEMPRE que haya una modificación: hay que usar  para guardarla

3.2 Nuevo mensaje

Si queremos enviar un mensaje tenemos dos opciones básicas: partir de cero o contestar a uno que hemos recibido. Aunque se dan diferencias (como iremos viendo) las pantallas que nos sirven para enviar mensajes de correo son similares en todo el programa.

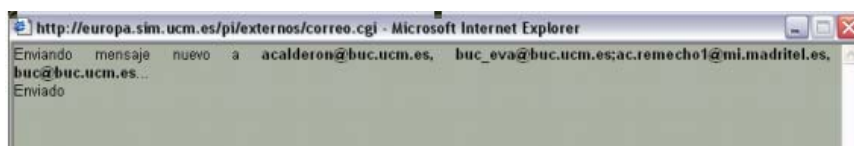
No son tan “flexibles” (se aprecia sobre todo en la edición de texto) como los programas comerciales pero igual de efectivas.



La pantalla que nos permite enviar un **mensaje partiendo de cero** cuenta con los elementos básicos:

- Para: dirección de correo electrónico del destinatario. Pueden ser más de uno: para conseguir que llegue a todos ellos es necesario separar las direcciones mediante un punto y coma o mediante una coma
- Asunto: resumen de lo que trata el mensaje
- Cc: otro destinatario al que se envía copia
- Bcc: destinatario al que se envía copia pero sin que lo sepan el destinatario original o cualquier otro a quien se envíe
- Adjuntar: dirección donde se encuentra un fichero que se desea adjuntar y que se localiza moviéndonos por el árbol de directorios de nuestro ordenador (ver debajo). Por ahora sólo se puede adjuntar un fichero en cada mensaje
- Mensaje: texto que se quiere enviar (el botón de tabulación no sirve aquí). Hasta que no hay algo escrito (o se ha elegido un fichero para adjuntar) no se activa el botón *Enviar*.

Como resultado final aparecerá una pantalla (que pasado un breve lapso de tiempo desaparecerá) en la que se indica que se ha enviado el mensaje.



Para adjuntar un archivo utilizaremos el botón examinar y lo buscaremos en el directorio de nuestro PC:

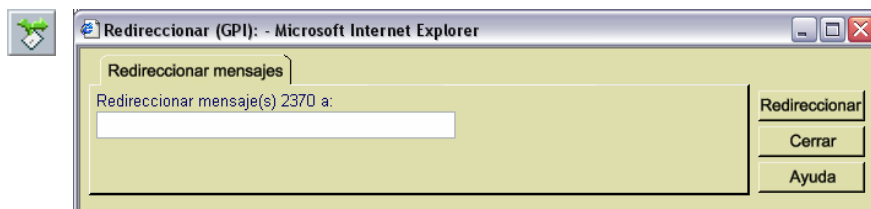


Las pantallas que permiten contestar a un mensaje previo las iremos viendo a lo largo del programa.

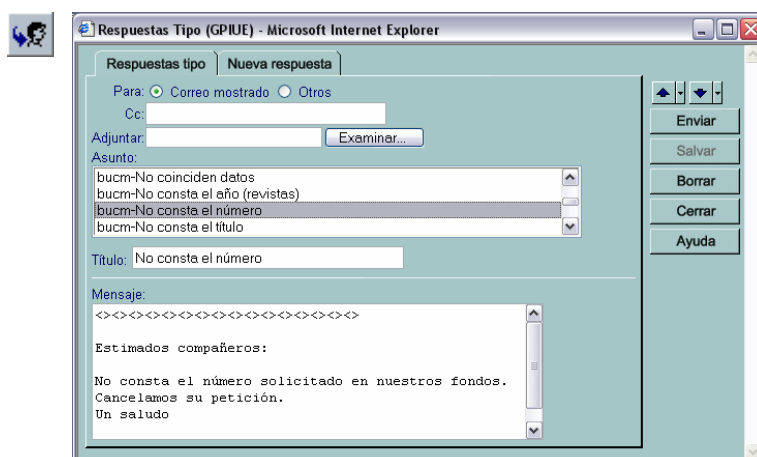
3.3 Redireccionar y contestar con respuesta tipo

Dentro del conjunto de acciones que son propios de cualquier gestor de correo destacamos dos:

- **redireccionar** un mensaje: lo que hace es enviar el mensaje al destinatario que nosotros decidamos como si se lo hubiera enviado el remitente original sin haber pasado por nuestras manos. Lo que significa además, que no se puede añadir nada al mensaje. Sirve para enviar a su verdadero destino un mensaje que no debía habernos llegado a nosotros: algo similar a cuando nos llega una carta que es para un compañero y se la llevamos directamente a él⁹. Por ejemplo, para redireccionar mensajes que deberían haber llegado al otro módulo de PI.



- **contestar con respuesta tipo**: consiste en poder elegir entre un conjunto de respuestas prefijadas, que se envían al destinatario. Permite que todos nuestros centros contesten de la misma manera a situaciones iguales y ahorra el trabajo de teclear todo el texto. Las respuestas tipo se usan tanto en *Correo* como en *Peticiones*. Sólo pueden crearse en Servicios Centrales cuando se refieren a cuestiones generales del servicio. No obstante, los centros pueden crear algunas particulares para usar desde *Correo*. No tiene sentido crear respuestas tipo para situaciones que no se repiten.



3.4 Convertir un mensaje de correo electrónico en una petición

A pesar de la importancia de éstas y otras herramientas, existe una que es clave en el programa y que permite convertir un mensaje de correo electrónico en una petición.

Se consigue mediante un botón y la aceptación subsiguiente en la pantalla que aparece.

Pueden convertirse varios mensajes a la vez; pero hay que tener la precaución de discriminar entre los que son peticiones reales y los que no lo son, porque el programa trata a todos por igual.

¿Cuál es el resultado de esta acción?

Se crea una petición nueva, con un número único e irrepetible, a la que queda asociado el mensaje. Mediante la dirección de correo electrónico identifica¹⁰ la biblioteca que realiza la petición y si el mensaje tiene determinados formatos, que comentaremos enseguida, distribuye la información en campos.

⁹ Se diferencia del forward propio de Outlook en que en el caso de éste cambia el remitente (pasamos a ser nosotros) y se puede añadir información adicional. En el símil del correo ordinario sería como si el mensaje que no debería habernos llegado a nosotros lo introducimos en un sobre y lo enviamos al destinatario correcto incluyendo un comentario y nuestra dirección.

¹⁰ Siempre y cuando dicho correo electrónico esté en nuestra base de datos de bibliotecas



Este botón es fundamental para el programa porque la mayor parte de las peticiones llega por correo electrónico y para gestionarlas adecuadamente es necesario que estén introducidas en *Peticiones*.

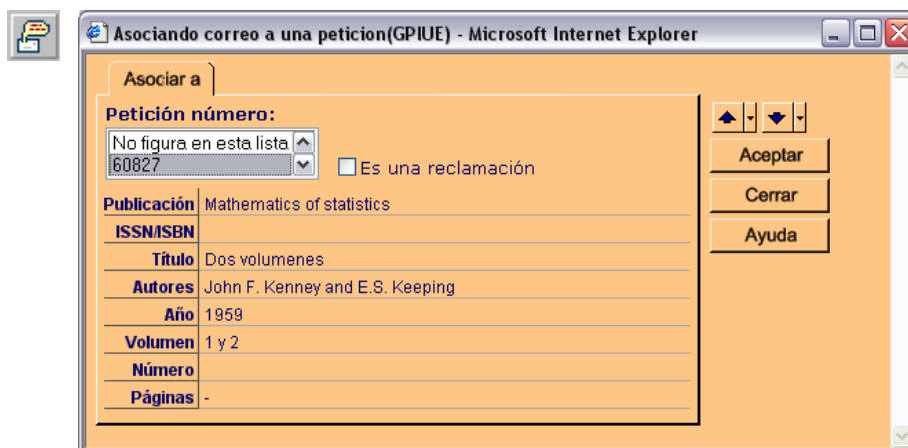
3.5 Asociar un mensaje de correo electrónico a una petición

Con un mecanismo similar al anterior, podemos asociar un mensaje con una petición de tal modo que quede ligado a ella.

El programa reconoce, mediante la dirección de correo electrónico qué peticiones existen del mismo peticionario y nos presenta un listado con los números de peticiones susceptibles de ser escogidas para asociar el mensaje. En caso de no reconocer ninguna petición nos permite introducir manualmente el número de la misma: para eso es necesario consultar primero a cuál se refiere.

En el ejemplo que sigue vemos cómo el programa presenta los datos más significativos de la petición para contrastarlos con el mensaje que tenemos en *Correo*. Si tuviéramos seleccionada la opción “*No figura en esta lista*” los campos de más abajo estarían en blanco.

Pinchando en *Aceptar* conseguiremos que el mensaje quede asociado a la petición. En caso de no haber seleccionado ningún número de petición, nos abrirá una pantalla en la que podremos teclear el deseado.



Esta herramienta es importante porque nos permite incluir respuestas a solicitudes de aclaración que hayamos realizado, posibles reclamaciones, peticiones de prórroga en el caso de préstamos, cancelaciones de la petición...; es decir, cualquier información adicional que nos proporcione el peticionario sobre la petición original. Y todas ellas se guardarán cronológicamente dentro de la petición junto a los mensajes que hayamos enviado nosotros al peticionario.

3.6 Tipos de mensaje

Como con cualquier programa de correo podemos recibir mensajes de diferente tipo. Aunque es una cuestión obvia no carece de fundamento indicar los tipos de mensajes que podemos encontrarnos y qué debemos hacer con ellos pues muchas veces se acaban introduciendo mensajes en la base de datos de peticiones que no son una petición. Por eso es conveniente **leer previamente los mensajes o al menos identificar que son una petición**.

Se diferencian básicamente dos tipos de mensajes: los que tienen relevancia para el servicio y los que no.

Entre los que **no tienen relevancia para el servicio**:

- **spam**: cada vez es más común el correo basura que nos llena de mensajes no solicitados que normalmente son de propaganda. Últimamente se ve acompañado por mensajes que tienen relación con virus. Su destino natural es la papelera, salvo excepciones que podríamos guardar en alguna carpeta

- **mensajes de conocidos o compañeros, de listas de distribución...**: pueden referirse a cuestiones generales de la biblioteca o del servicio, correos personales... Su destino dependerá de nuestra decisión: papelera o carpeta creada *ex profeso*

Entre los que **sí tienen relevancia para el servicio**:

- **mensajes sobre pautas del servicio**: enviados desde el Servicio Central. Se guardarán en una carpeta dedicada al particular o se borrarán
- **peticiones de nuestros peticionarios**: los mensajes que realmente nos interesan. Pueden tener diferentes formatos. Lo más adecuado es que tuvieran formatos que el programa fuera capaz de reconocer y de introducir su información directamente en los campos correspondientes. Ahora mismo podría reconocer mensajes enviados con el otro módulo de nuestro programa, los que se envían a través del formulario intercentros, los que llegan desde Compludoc, los que envía el CINDOC y los que provienen del programa SOD. Si fuera necesario (y conveniente por el número de peticiones) pueden descifrarse otros formatos previa identificación de los mismos. Véase a continuación formatos de las peticiones.
Si el programa no reconoce el formato permitirá posteriormente introducir la información de la petición en los campos correspondientes.

Su destino debe ser la base de peticiones mediante el botón .

- **peticiones que se envían en un archivo adjunto**: pueden existir peticiones que se envían no en el cuerpo del mensaje sino en un archivo adjunto. En estos casos, **nunca debemos introducir** el mensaje en *Peticiones* porque al hacerlo se perderá el archivo adjunto. Tenemos dos opciones: imprimir previamente la petición y pasar el mensaje o solicitar al petionario un mensaje sin *attachment*
- **otros mensajes de los peticionarios: aclaraciones, reclamaciones, peticiones de prórroga...**: son mensajes que sí tienen relación con nuestro servicio y con nuestra actuación; pero no deben generar un nuevo registro de peticiones¹¹ sino asociarse a una petición ya existente. Usaremos el botón .
- **mensajes que son del servicio pero no de este módulo**: cabe la posibilidad de que recibamos peticiones que vayan dirigidas al otro módulo de PI. En este caso, redireccionaremos el mensaje con el botón  a bucpi---2@buc.ucm.es

3.7 Formatos de las peticiones

Acabamos de diferenciar entre los mensajes que son una petición y los que no. Vamos ahora a ver cómo nos llegan las peticiones.

Cada petionario tiene libertad para enviar las peticiones como lo crea más conveniente y utilizando las herramientas de que disponga. Esto hace que lleguen peticiones de muy diverso tipo con formatos muy dispares.

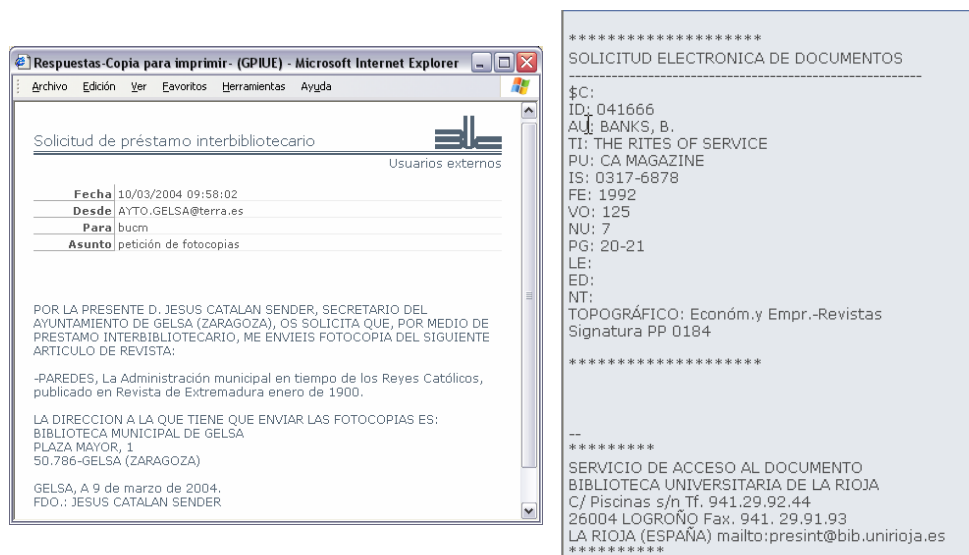
Haremos una primera diferenciación entre formatos que el programa identifica y los que no. La consecuencia de pertenecer a un grupo u otro es que los que están identificados se introducirán en *Peticiones* distribuyendo la información en los campos correspondientes, y los que no están identificados no.

3.7.1 Formatos no identificados

De manera general podemos distinguir dos formatos: texto y html.

Los documentos que llegan con cualquier **formato de tipo texto** son los más comunes y lo único que podemos decir de ellos es que en unos casos serían susceptibles de ser interpretados automáticamente (los que utilizan unas pautas que se repiten siempre y de la misma manera) y en otros no, porque llegan en texto totalmente libre.

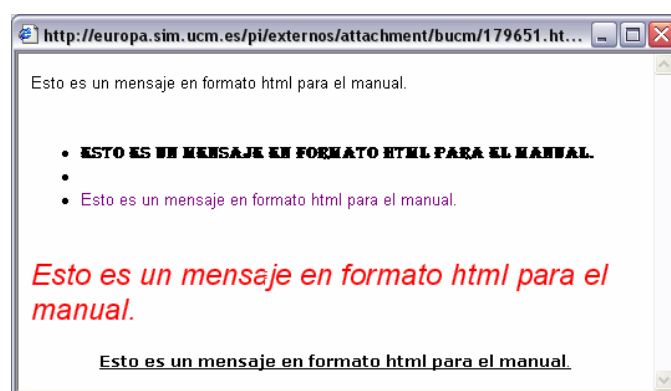
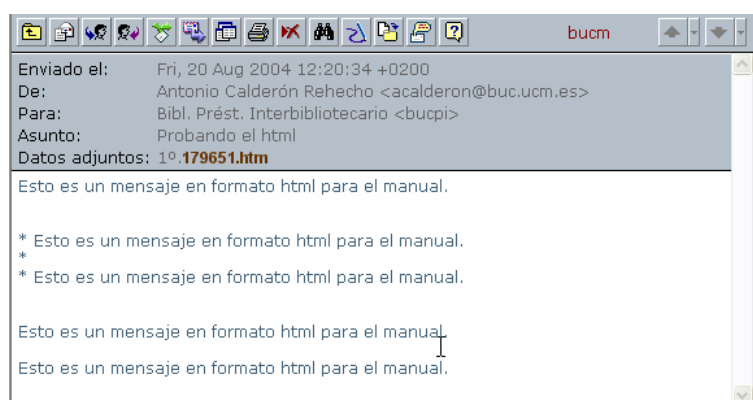
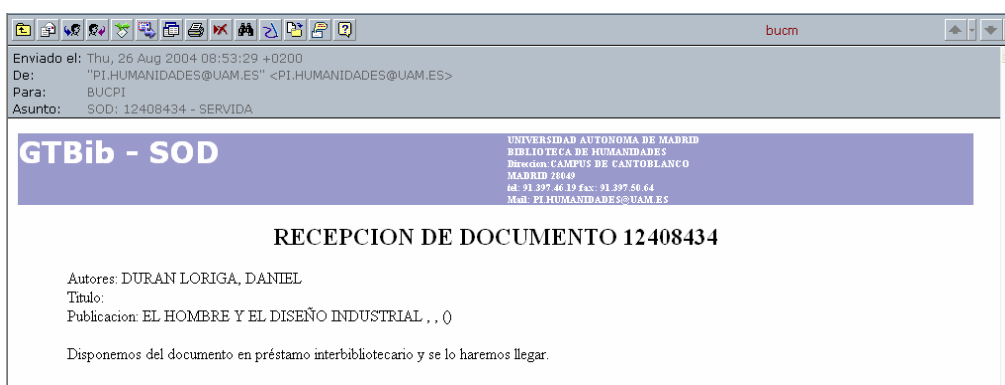
¹¹ Salvo en el caso de las reclamaciones de peticiones que no tengamos registradas, en cuyo caso pueden servirnos como una petición nueva (depende de qué criterios tenga nuestro servicio).



Cualquier documento que llegue exclusivamente en **formato html** se verá como tal página dentro del correo¹².

Ahora bien, si además de en html viene en formato texto (como suele ocurrir en muchos casos con los mensajes enviados utilizando Outlook), el html aparecerá en archivo adjunto.

En ocasiones sucede incluso que llegan las peticiones en formato html sin conocimiento de los peticionarios, ya que su correo electrónico está configurado para que se envíen los mensajes en dicho formato.



Contenido del attachment

Algunos de los formatos que ahora mismo no están identificados dejarán de estarlo cuando se llegue a un acuerdo con los centros que los generan (por ejemplo con el catálogo C17) o se cree una plantilla exclusiva para ellos (centros que piden mucho con un formato fijo).

¹² Si lo introducimos en peticiones no perderemos la información: veremos la página web tal y como ha llegado y la podremos "desmembrar". OJO: nos referimos a **cuando no vienen como archivo adjunto**. Seguimos perdiendo los archivos adjuntos cuando introducimos un mensaje en peticiones.

3.7.2 Formatos identificados

Lo ideal sería que todo el mundo pidiera desde un formulario nuestro o con un formato que fuéramos capaces de interpretar.

Por ahora, los formatos que identificamos son los siguientes:

- petición desde nuestro formulario web de PI para instituciones externas
- petición desde nuestro formulario para peticiones intercentros
- petición desde Compludoc
- petición desde nuestro otro módulo de PI
- petición realizada desde el CINDOC con su formato propio
- petición generada con el programa SOD que utilizan gran parte de las bibliotecas universitarias españolas

Puesto que el programa SOD es el más extendido entre las bibliotecas universitarias españolas, veremos cómo gran parte de nuestros formatos tienen relación con él.

La siguiente pantalla muestra un resumen de gran parte de los tipos de mensajes que nos llegan (si excluimos la basura y los que no tienen que ver con el servicio): peticiones desde el formulario web, desde Compludoc, con el programa SOD, con programas propios (La Rioja), con texto libre; mensajes desde Servicios Centrales, mensajes desde centros ajenos.

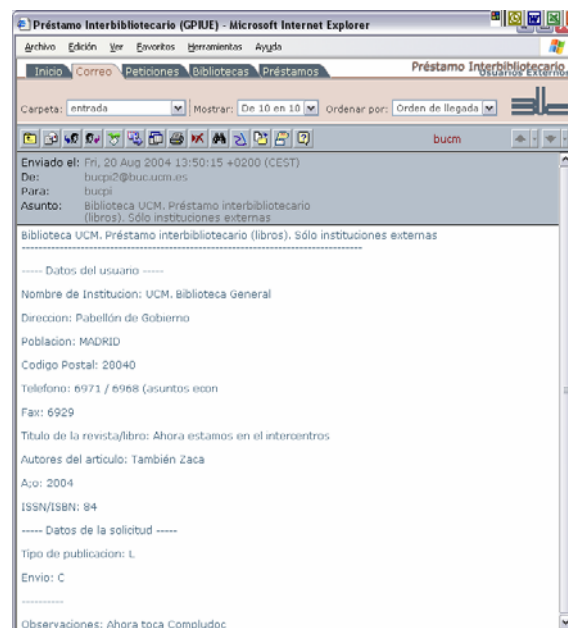
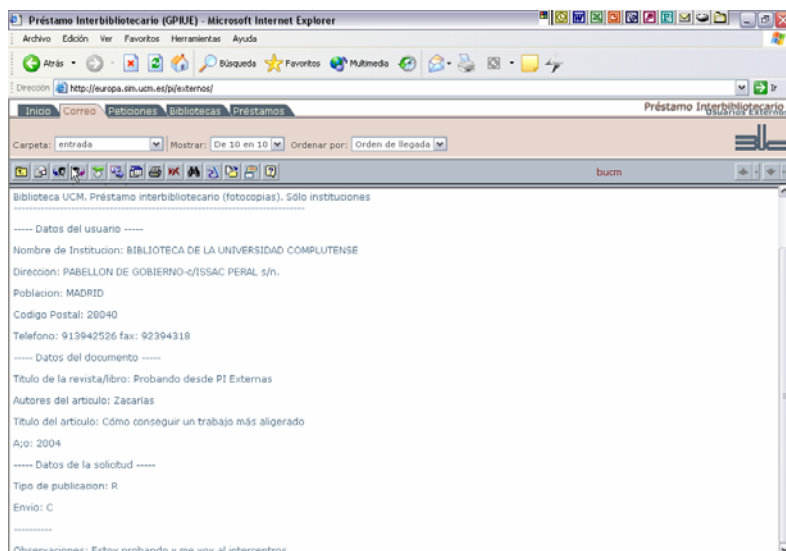
Préstamo Interbibliotecario			
Usuarios Externos			
Inicio Correo Peticiones Bibliotecas Préstamos			
Carpeta: entrada Mostrar: Todos Ordenar por: Orden de llegada			
der 20/08/2004 1-35/35			
☐	mcanon@uniandes.edu.co	11/08/2004	WebUCM:43780 Biblioteca del Instituto Universitario de Criminología. Préstamo interbibliotecario (fotocopias). Sólo instituciones
☐	ellen.mittler@cec.eu.int	09/08/2004	WebUCM:12226 Biblioteca de la Facultad de Derecho. Préstamo interbibliotecario (fotocopias). Sólo instituciones
☐	ellen.mittler@cec.eu.int	09/08/2004	WebUCM:12140 Biblioteca de la Facultad de Derecho. Préstamo interbibliotecario (fotocopias). Sólo instituciones
☐	info@jurisconsulta.org	07/08/2004	COMPLUDOC: 1084192 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐	Pilar Sánchez <phistor@bib.csic.es>	06/08/2004	cierre de P.I.
☐	Antonio Calderón Rehecho <acalderon@buc.ucm.es>	05/08/2004	Diagrama de tareas en Suministros de PI
☐	marr6@alu.ua.es	03/08/2004	COMPLUDOC: 1281884 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐	marr6@alu.ua.es	03/08/2004	COMPLUDOC: 1281884 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐	Antonio Calderón Rehecho <acalderon@buc.ucm.es>	03/08/2004	Cambios en las opciones de respuesta
☐	Antonio Calderón Rehecho <acalderon@buc.ucm.es>	03/08/2004	Cambio en los avisos de "Os paso la tramitación de las peticiones..."
☐	esperanza.calderon@jara.unex.es	03/08/2004	WebUCM:368182 Biblioteca de la Facultad de Derecho. Préstamo interbibliotecario (libros). Sólo instituciones externas
☐	"PI.DERECHO@UAM.ES" <PI.DERECHO@UAM.ES>	02/08/2004	SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO 12408038
☐	7113581@doctorado.alumnos.uma.es	31/07/2004	COMPLUDOC: 1242853 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐	"Facultad de Derecho, Biblioteca" <bibdere@unizar.es>	30/07/2004	petición de p. i. S. 2004/400
☐	mjesusm@amador.mir.es	29/07/2004	COMPLUDOC: 1394611 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐	presint@bib.unirioja.es	29/07/2004	PETICION/041582
☐	SOD Teledocumentacion <SOD@BIBL-TO.UCLM.ES> (bibl-to.uclm.es)	29/07/2004	SOD : PRESTAMO DEVUELTO

El asunto del mensaje nos sirve muchas veces para identificar el origen y para saber por anticipado en qué formato nos va a llegar o si el programa va a ser capaz de distribuir la información en campos.

3.7.2.1 Peticiones desde el formulario Web y el formulario intercentros

Las peticiones que llegan desde el formulario Web se identifican claramente en el listado porque en el asunto aparece: **WebUCM: número Biblioteca de... Préstamo interbibliotecario (fotocopias o libros). Sólo instituciones**

Las del formulario intercentros tienen la misma identificación. La diferencia es que el from será siempre de una biblioteca nuestra: bucpi---@buc.ucm.es



En teoría todas estas peticiones deberían ser realizadas por una biblioteca externa¹³. Pero en ocasiones, al estar en una página web a la que cualquiera tiene acceso, llegan **peticiones de particulares** (muchas veces desde el extranjero) que no deberían ser atendidas: en la página web se especifica claramente que ese formulario está destinado exclusivamente a instituciones.

Normalmente no es difícil identificarlos: la primera pista la dan remites del tipo ---@hotmail.com ---@yahoo.com ... ; la segunda los datos que rellenan del usuario y que se ven al abrir el mensaje. Si dan una dirección particular, si queda muy ambiguo el nombre de la institución... seguramente se trate de un particular. Normalmente las verdaderas bibliotecas (salvo que se trate de alguna de algún bufete o institución muy pequeña) saben qué poner. Véase el apartado siguiente.

Una segunda opción es intentar localizarlas en la web: bien por los datos que dan como institución bien por el correo electrónico. A veces proporcionan datos de Universidades; pero se refieren a Departamentos, Institutos... y no a bibliotecas.

¿Qué hay que hacer con ellas? debería utilizarse una de las respuestas tipo en las que se establecen las normas del servicio¹⁴ (hay una en inglés) y borrar el mensaje. También se puede contestar, lógicamente, sin respuesta tipo.

Si se ha introducido ya en peticiones: se pone como biblioteca peticionaria a *Particulares (Todo el Mundo menos España)* o *Particulares (España)* -según corresponda- y se da como negativa, seleccionando la respuesta tipo que ya hemos indicado.

Si identificamos que se trata de una biblioteca nueva, debemos pedirle completar sus datos (sobre todo el NIF, que ya le da pistas de que el servicio no va a ser gratuito) y no está de más enviarle las normas del servicio, quizás con una introducción del tipo "Como nuevo usuario de nuestro servicio le enviamos las normas generales del mismo..."

3.7.2.2 Peticiones desde Compludoc

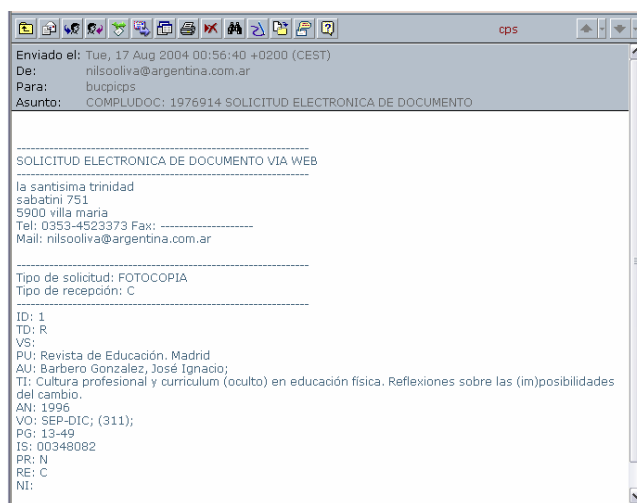
Estas peticiones también se identifican fácilmente en el listado de correo porque su asunto siempre es del tipo **COMPLUDOC: número SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO**

Préstamo Interbibliotecario				
Usuarios Externos				
Carpeta: Resultado búsqueda Mostrar: Todos Ordenar por: Orden de llegada				
cps 23/08/2004 1-4/4				
E	Remitente	Fecha	Asunto	
☐	nilsooliva@argentina.com.ar	17/08/2004	COMPLUDOC: 1976914 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO	
☐	herirovegal@yahoo.es	15/08/2004	COMPLUDOC: 1218156 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO	
☐	marr6@alu.ua.es	03/08/2004	COMPLUDOC: 1281884 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO	
☐	marr6@alu.ua.es	03/08/2004	COMPLUDOC: 1281884 SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO	

¹³ De hecho hay bibliotecas universitarias que siempre nos piden así. Al introducir su dirección de correo-e, que reconoce el formulario, se ahorran la tarea de introducir todos sus datos.

¹⁴ En ellas se indica que no se da servicio a particulares y que deben dirigirse a una biblioteca para hacer la petición.

El texto completo del mensaje aparece como si se tratara de una petición SOD. Se ha hecho de este modo para evitar crear muchos formatos diferentes. En cualquier caso se diferencian por el asunto, como hemos indicado, y porque no tienen el código de origen del centro \$C, como tampoco NIF.



En este tipo de petición se da el mismo problema que en el anterior; pero acentuado. Compludoc permite ahora la petición directa de fotocopias. A este módulo deberían llegar peticiones de bibliotecas externas¹⁵ pero como Compludoc es una de las herramientas de la BUC más utilizadas se introducen muchos particulares, en ocasiones probando "si cuela" o ...

A este respecto, caben las mismas consideraciones que hemos hecho en el apartado anterior sobre la identificación y el procedimiento a seguir.

En las pantallas de ejemplo que hemos escogido se puede apreciar cómo se cumplen los argumentos que damos: herirovegal@yahoo.es o nilsooliva@argentina.com.ar junto con sus datos ambiguos de identificación.

Por tanto, **hay que extremar las precauciones con este tipo de peticiones**: se han dado casos en que han pedido más de 20 artículos (repartidos entre nuestros centros) y se trataba de un particular: suelen ser frecuentes los profesores universitarios (que deberían conocer el servicio de PI de sus instituciones).

Sobre todo, no dar como buenas las peticiones cuando vemos que proceden de una institución que tiene una biblioteca y tampoco cuando proceden de un centro concreto cuando el PI está centralizado.

Ejemplo: nos llega una petición de la Facultad de Derecho de la Universidad de A Coruña. Nos hace dudar porque buscando en la Web vemos que realmente es de la Facultad de Derecho. Pero... primero, no es de la biblioteca de dicha Facultad; segundo, el PI en dicha Universidad está centralizado. Por tanto, no cabe crear una biblioteca nueva ni dar la petición por válida: es de un particular¹⁶.

3.7.2.3 Peticiones desde nuestro módulo de PI

Estas peticiones se identifican en el listado porque tienen en el asunto **SOD: SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO** y provienen de una biblioteca nuestra: bucpi---2@buc.ucm.es.

☐	☒	bucpifar2@buc.ucm.es	03/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO
☐	☒	bucpifar2@buc.ucm.es	03/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO

Utilizan el mismo formato que el SOD tradicional (EL): véase *apartado 3.6.2.5*. Los datos del peticionario serán siempre de una biblioteca nuestra y contendrán el nombre del usuario de la BUC que solicita la documentación y su número de carné (ambos se introducirán también en su campo específico dentro de peticiones).

¹⁵ Al otro llegan peticiones de usuarios nuestros, para realizar peticiones intercentros.

¹⁶ El ejemplo es real. Al hablar con la biblioteca de la Facultad de Derecho nos indicó que debía tratarse de una profesora que sabía perfectamente que el PI estaba centralizado. La biblioteca no se hizo cargo de las peticiones.

Ciudad Universitaria
28040 MADRID (España)
Tel: 913941781 fax: 913941781
Mail: bucpifar2@buc.ucm.es
NIF: Q28180141

\$C: \$UCMFA

Tipo de solicitud:
Tipo de recepción: C

ID: 8585
TD: R
VS:
PU: Claves de razón práctica
AU: Gubern, Román
TI: La aldea imperfectamente global
AN: 1998
VO: 83
NU:
PG: 60-63
LE:
ED:
EC:
IS:
PR: N
SP:
RE: C
NI:

NO:
OB: PP 0EMP

Usuario:
Carnet de la BUC:

3.7.2.4 Peticiones desde el CINDOC

El CINDOC utiliza un formato propio que nosotros también identificamos.

Sus peticiones proceden de bib_icytfot@cindoc.csic.es y en el asunto aparecen dos conjuntos de números separados por un guión (como un ISSN) seguidos de **CINDOC: PETICIÓN DE DOCUMENTO**.

En el texto del mensaje también se identifican claramente.

Hay que tener la precaución de no confundirlos con una **reclamación** cuya imagen en el listado es similar, aunque no en el cuerpo del mensaje, donde se incluye una referencia que, por cierto, en nuestro caso no suele funcionar: en vez de dar los datos del documento, dan una dirección web a la que debemos conectarnos para ver dichos datos. Como nosotros podemos buscar por su número de referencia (que lo constituyen los dos grupos de cifras del asunto) podemos contrastarlo con los datos de nuestro programa y contestarles oportunamente.

☐	E	Remitente	Fecha	Asunto
☐		bib_icytfot@cindoc.csic.es	19/08/2004	5594-3052 CINDOC: RECLAMACION DE DOCUMENTO
☐		bib_icytfot@cindoc.csic.es	03/08/2004	2670-10362 CINDOC: PETICION DE DOCUMENTO
☐		bib_icytfot@cindoc.csic.es	03/08/2004	2670-54669 CINDOC: PETICION DE DOCUMENTO
☐		bib_icytfot@cindoc.csic.es	30/07/2004	6883-994 CINDOC: PETICION DE DOCUMENTO
☐		bib_icytfot@cindoc.csic.es	19/07/2004	5594-3052 CINDOC: PETICION DE DOCUMENTO

Enviado el: Mon, 19 Jul 2004 11:38:28 +0200
De: bib_icytfot@cindoc.csic.es
Para: bucpief
Asunto: 5594-3052 CINDOC: PETICION DE DOCUMENTO

\$U: \$CSIDT
FE: 19/07/2004
ID: 5594-3052
PU: OFFARM
AU: Valverde, JL.
TI: Informenos bien sobre el medicamneto
AN: 1986
VO: 5
NU:
PG: 8-16
IS:
NI: 0

CINDOC (CSIC)
Servicio de Acceso al Documento
C/ Joaquín Costa, 22 28002 MADRID
Tf: 91 563 54 82 Fax: 91 564 26 44
e-mail: bib_icytfot@cindoc.csic.es

3.7.2.5 Peticiones con el programa SOD

SOD es el nombre del software para gestionar el PI más extendido en las bibliotecas universitarias españolas. Lleva varios años funcionando y en ese tiempo ha cambiado su formato, e incluso el nombre del

programa. Cada cambio ha supuesto una necesidad de adaptarnos a él si queríamos interpretar sus mensajes (y no obligarles a usar nuestro formulario ¡claro!). Vamos a diferenciar tres formatos sucesivos y que tienen diferentes consecuencias

El primer formato, que ellos conocen como EL, llega en texto plano y es el que hemos usado para las peticiones que genera nuestro otro módulo de PI o Compludoc. Es el primero que interpretamos y no tenemos problema alguno con él.

A este le siguió un nuevo formato, el EH, con un cambio de nombre del programa a GTBIB-SOD. No obstante, como el programa era incompatible con el anterior, mantuvieron la posibilidad de seguir enviando con el formato EL que es el único que nosotros reconocíamos y cuando nos llegaba con otro formato **teníamos que decirles que nos lo enviaran con el formato EL** porque el formato EH llega como adjunto en un mensaje y lo perdemos al introducirlo en *Peticiones*. Éste hasta hace poco era el formato más extendido; pero la situación ha cambiado. No obstante si todavía hay bibliotecas que lo usan es conveniente mantener la instrucción oportuna.

Hace un año aproximadamente han creado una nueva versión que llega en un formato html falso (parece un híbrido entre texto y html). Lo identifican como formato EG. Progresivamente la mayor parte de los centros han ido incorporándose a esta versión, sobre todo en los últimos meses, lo que ha creado algunos problemas que están totalmente resueltos. Junto con dicho mensaje envían un fichero adjunto que toma dos formas: para aquellos que sólo disponen de la versión GTBIB-SOD (la que acabamos de comentar) envían un fichero EH en formato html; para los que usan el viejo sistema SOD un fichero en formato texto, cuya extensión es **“.octect-stream”**. El programa reconoce la petición sea cual sea el formato del fichero adjunto.

Formato EL:

☐		uiad@uva.es	17/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐		uiad@uva.es	17/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐		uiad@uva.es	17/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO
☐		bibeco@eco.uva.es	16/08/2004 WebUCM:116485 Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Préstamo interbibliotecario (libros). Sólo instituciones externas
☐		Prestamo biblioteca <prest@unavarra.es>	13/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

bucm

Enviado el: Fri, 20 Aug 2004 12:19:15 +0100

De: Prestamo Interbibliotecario <doc@ual.es>

Para: bucpi

Asunto: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO VIA WEB

UNIVERSIDAD DE ALMERIA

Servicio de Biblioteca y Archivo. Sección de Documentación

C. de S. Urbano s/n

04120 Almería (Spain)

Tel: 34 950 01 53 10 fax: 34 950 01 50 19

Mail: doc@ual.es

NIF:Q5450008G

Enviado desde : 193.147.120.8

\$C: UALMG

Tipo de solicitud : FOTOCOPIA

Tipo de recepción solicitada : C

ID: 43005

TD: R

VS: E

PU: EL PERIODICO DE CATALUÑA (9 DE MAYO 2001)

AU: GARCÍA ARAN, M.

TI: PREVENIR LAS MUTILACIONES SEXUALES

AN: 2001

VO:

NU:

Formato EH:

De: sod@rga.upm.es
Enviado: 26 de noviembre de 2003 9:55
Para: Antonio Calderón Rehecho
Asunto: SOD: EH/MAIL_EH

Formulario de petición de documento SOD

Datos del solicitante :

Enviado por UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

Centro: \$UFMG Departamento: Usuario: Via Sol: E

Ref usuario: 34776 Nivel: 0 Concepto:

Datos del documento :

Publicación: REVISTA PRUEBA

Autor: AUTORES VARIOS

Artículo o capítulo: TITULO ARTICULO

Año: 2003 Volumen: 1 Número: 25 Páginas: 100-6000

Ciudad de publicación: Editor:

Edición: ISSN: ISBN:

Tipo documento: A Prestamo: N Soporte solicitado: F Medio servido: C

Notas:

Como les indicamos a todos los centros que no nos enviaran en este formato, la pantalla que presentamos es una de prueba que nos envió la Politécnica.

Nuevo formato (EG):

La diferencia en el listado con respecto al EH es que en éste aparece un fichero adjunto, como indica el clip. Aparece el número de petición en el asunto, aunque eso también ocurre en otros formatos de SOD.

 "PI.DERECHO@UAM.ES" <PI.DERECHO@UAM.ES> 02/08/2004 SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO 12408038

Enviado el: Mon, 02 Aug 2004 13:11:50 +0200
De: "PI.DERECHO@UAM.ES" <PI.DERECHO@UAM.ES>
Para: BUCPIDER
Asunto: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO 12408038
Datos adjuntos: 1º cdi:peticion_sod_1091445108.htm

SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

Datos del solicitante :

Centro: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID
BIBLIOTECA DE DERECHO
Dirección: CAMPUS DE CANTOBLANCO
Código postal-ciudad: MADRID 28049
Teléfono: 91-4978221
Fax: 91-4978760
Correo electrónico: PDERECHO@UAMES

Datos bibliográficos :

A CURA DI EVANDRO AGAZZI] QUALE ETICA PER LA BIOETICA 1990, 0 -

Referencia: 12408038
Tipo de solicitud: **PRESTAMO**
Tipo de recepción solicitada: **CORREO POSTAL**

Caso de disponer de GTBIB-SOD se adjunta formulario de petición de documento para su incorporación, enviado el 02/08/2004 13:11:48, por \$UAM

Formulario de petición de documentos SOD - Microsoft Internet Explorer

GTBib-SOD Petición de documento SOD
Centro GTBIB-SOD

Datos del solicitante

Enviado por PDERECHO@UAMES desde UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MADRID. BIBLIOTECA DE DERECHO
Dirección: CAMPUS DE CANTOBLANCO
MADRID 28049
tel: 91-4978221 fax: 91-4978760
Mail: NFO-2018013-A

Fecha origen: 02-08-2004 Fecha entrada: 23/8/2004

Centro: \$UAMD Departamento: Usuario: Via Sol: E

Ref usuario: 12408038 Nivel: 1 Concepto:

Datos del documento

Publicación: QUALE ETICA PER LA BIOETICA

Autor: A CURA DI EVANDRO AGAZZI

Artículo o capítulo:

Año: 1990 Volumen: Número: Páginas:

Ciudad de publicación: MILANO Editor: ANCELL

Edición: ISSN: ISBN:

Tipo documento: L Préstamo: S Soporte solicitado: Medio servido: C

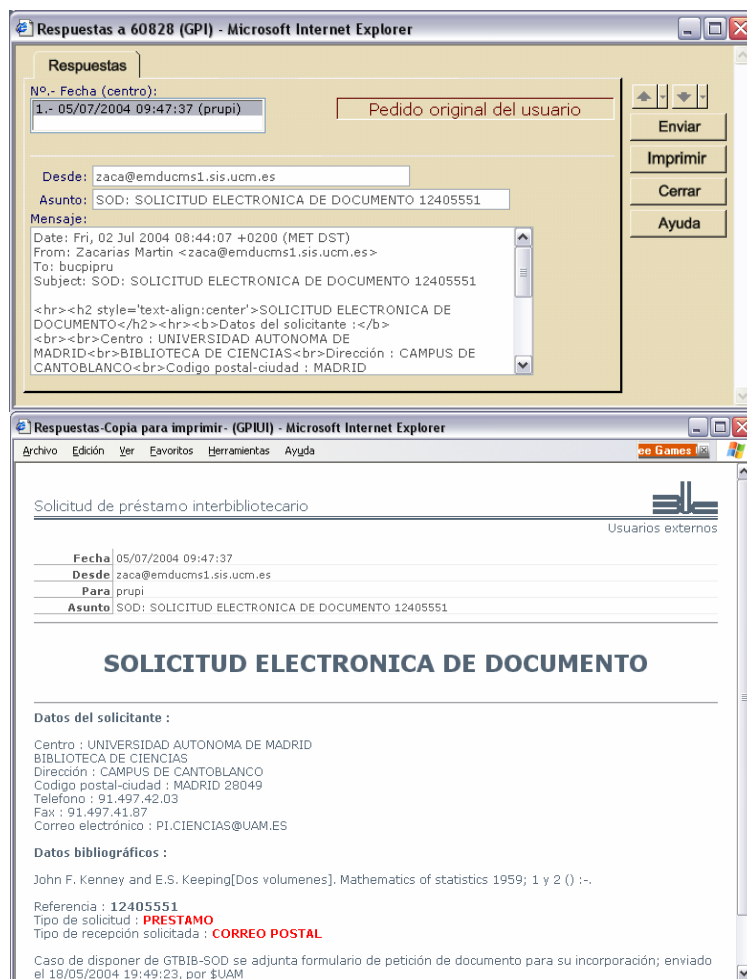
Notas

Notas:

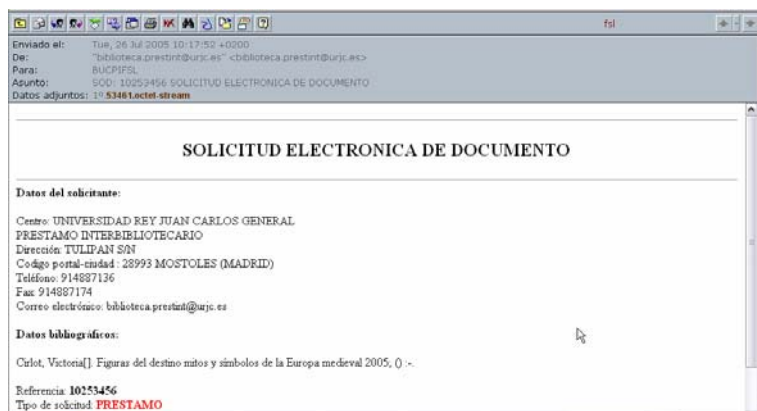
Información adicional: FBP170UA

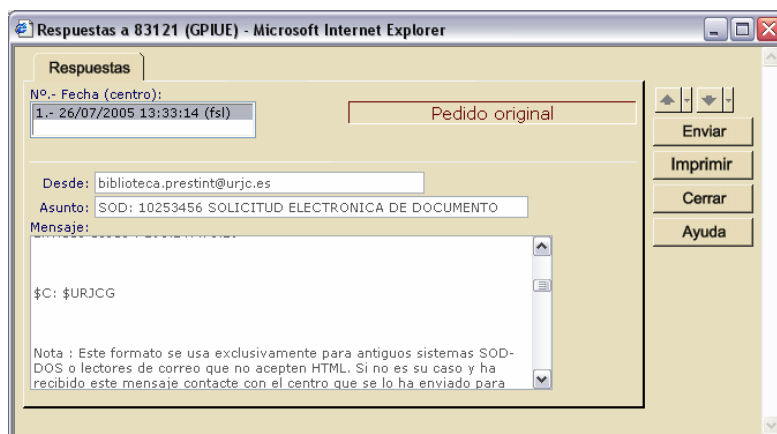
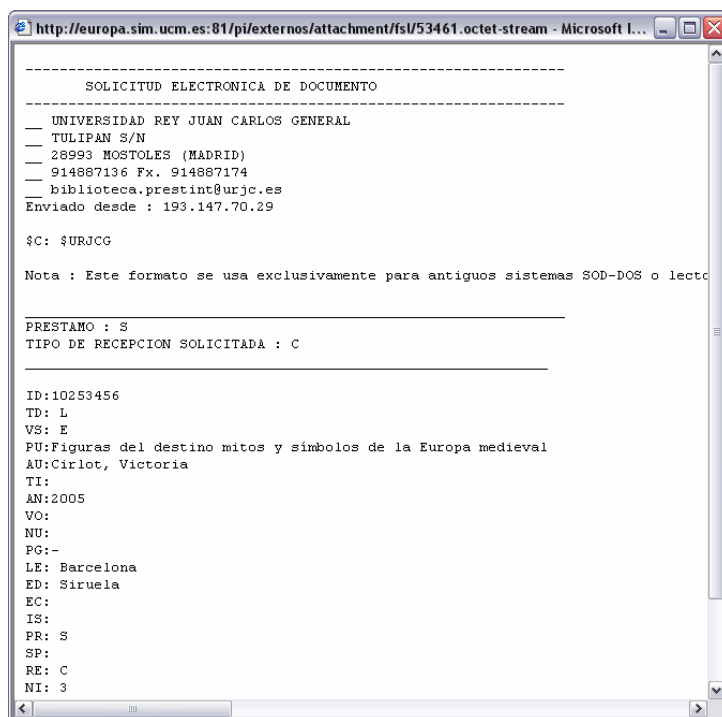
Vemos cómo en el cuerpo del mensaje se incluyen todos los datos clásicos: los del peticionario, los bibliográficos, la referencia y los tipos de documento y de envío. Además, se hace referencia al documento adjunto en GTBIB-SOD, cuestión que se constata además en el encabezamiento del mensaje y del que la última pantalla es un ejemplo.

Cuando nosotros introduzcamos una petición de este tipo, se dividirá la información en los campos respectivos, se eliminará el documento en formato GTBIB (segunda pantalla) y se guardará como documento original el mensaje en el otro formato (primera pantalla) pero con código html sin descifrar. Si queremos verlo descifrado tenemos que pinchar en imprimir. A continuación mostramos lo que decimos:



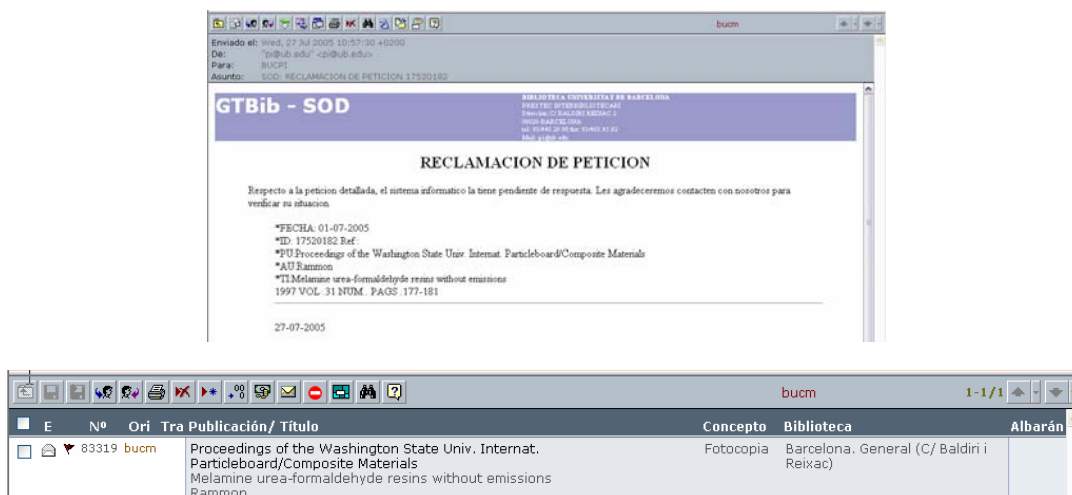
La otra opción con este formato es que el archivo adjunto venga en formato texto (**.octet-stream**). En este caso la información se introducirá en los campos y el mensaje que se guardará será el de texto, por lo que se podrá leer directamente en la pantalla de mensajes asociados, sin necesidad de pinchar en el botón *Imprimir*.





Hay otra opción de SOD que también reconoce el programa y es la **reclamación que envía un centro que utilice el formato EG**.

Lo primero que tenemos que hacer es comprobar que existe la petición a la que se hace referencia. Si ya existe se contesta según corresponda; pero si no es así y nunca se ha pedido dicho documento existe la posibilidad de utilizar el mensaje de reclamación como si fuera una petición.



Hay que tener en cuenta que los datos del número de revista y similares se incluyen en nota (la razón es que en el formato no está claramente delimitada la frontera entre campos) y es preciso introducirlos en los campos correspondientes.

3.8 Búsqueda avanzada

La búsqueda avanzada es una herramienta con la que contamos en las principales pantallas. Dependiendo de aquella en que nos encontremos tendrá una u otra configuración: diferentes opciones según el tipo de registros con el que tengan que trabajar.

En todos los casos el botón para acceder a ellas es el mismo. Vamos a ver ahora la correspondiente a *Correo*.

En primer lugar podemos seleccionar en qué carpeta queremos buscar (no se puede hacer en varias a la vez). Después podemos utilizar dos criterios de búsqueda y buscar en varios campos: en el *from* (*Desde*), en el *asunto*, en el *cuerpo* del mensaje o en todos ellos a la vez.

Podemos acotar -teniendo en cuenta la *fecha de llegada*- desde una fecha hasta otra, desde después de una fecha o desde antes de una fecha concreta.

Y además podemos mostrar todos los registros, de 10 en 10 o de uno en uno; y ordenarlos según orden de llegada, asunto, remitente o fecha.

entrada

Andoni
Facturas
Particulares
ServCentrales
entrada
contestaciones
enviados
papelera

Todos los campos

Todos los campos
Cuerpo
Desde
Asunto

Despues de

Despues de
Antes de
Desde

Orden de llegada

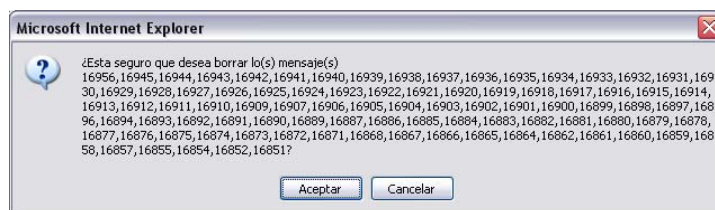
Orden de llegada
Desde
Asunto
Fecha

El siguiente ejemplo nos habla de alguna de las posibilidades.

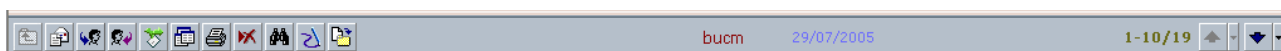
Hemos abierto el correo y tenemos muchos mensajes de spam. Utilizamos la búsqueda que hemos puesto de ejemplo y obtenemos el siguiente listado.

bucm 08/08/2005 1-87/87			
☒	E	Remitente	Fecha Asunto
☒		Tameka Riley <tamekariley@roland.co.uk>	08/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Remember the old days?
☒		ÀÒÀÌÀ(ÒÀ ÒÀÌÙ <airframe@bulls.com>	08/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Ììeèðàòèy àey Ààñ è Ààèðàì àeçìàñà
☒		terry_bullard <terry_bullard@snet.net>	08/08/2005 [POSIBLE SPAM]: turn back the clock - and feel 21 yrs old again
☒		11 ààðòñà 2005 àìàà à Ììñèàà <arsenal@catlover.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Ììñòðàìeà ñòðà òòèeçàòèè Ìàeìàìeìæàìeý ñ èñ Ìeugààìeàì eìñòðàììùð eìììeè
☒		elliott sutherland <buffyfriske@fourwindschartering.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: re: terrance
☒		"Pastured J. Ronstadt" <sunsport@elturista.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: , download DVD with thesee untouched young girls victims
☒		Candis Woodward <WoodwardCan@gdeals.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Cool SÁVING 50%
☒		mailqueen <mailqueens006@yahoo.com.ar>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: CONGRATULATIONS!! CALL TO CONFIRM YOUR WINNIG OF US\$1,500,000.00.
☒		Ken Holland <dvmmmzitto@mighty.co.za>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Channel 77 Headlines: Unusual Article.
☒		Marketing Inmobiliario <marketing.inmob@gmail.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Conozca Cuzco - Grandes Promociones (Publicidad)
☒		Leonardo Schwartz <responderen@yahoo.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Su Boletín de Marketing y Negocios
☒		everette <miles21scuba1@hotmail.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Cheaper and Stronger than V:I:A:G:R:All
☒		roderick fiore <katherineruhland@bollywoodonline.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: allan
☒		ÀðÌÀÇÀÌÑÈÈÈ <russell.luanncz5u@gmail.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Ììòðàìeìììeèuìòè ñàèèðàòèð
☒		Jerrik Barnett <JerrikBarnett_6720@jbhudco.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: CÍÁLÍSS VÁLLÍUM VÍÁGRA
☒		Waters <gbsgzco@yahoo.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: °E·½×ÊÖ´Íð¼, ÊðÌóÀà-ÑÇó¹°ÊÌ»ú mpgsxtfo
☒		Salvador Block <lpfifmqsj@bussolati.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Addicted to Growth St0cks?
☒		Lucinda Lutz <zasyjg@assurcourtage.com>	07/08/2005 [POSIBLE SPAM]: Attention Small St0ck Players

Marcamos todos ellos con la casilla de verificación de la línea superior. Pegamos un vistazo por si hay algún error al considerar spam lo que no es (en cuyo caso dejaríamos sin marcar el cuadro correspondiente al registro) y pinchamos en el botón de borrado. Y conseguimos eliminar a un tiempo 87 mensajes.



Buzón de correo. Barra de botones



Listado de mensajes



Mensajes individuales

-  Vuelve al menú anterior. Acción desactivada en esta pantalla
-  Crea un mensaje nuevo.
-  Responde a las peticiones seleccionadas mediante una respuesta tipo. Necesita que haya seleccionada al menos una petición. Si no hay peticiones seleccionadas, se abrirá una ventana con opción de Enviar desactivada y nos permitirá crear una nueva respuesta tipo.
-  Contesta mediante correo-e a los mensajes seleccionados. Si no hay seleccionados, aparecerá un mensaje de alerta diciendo que es necesario seleccionar las peticiones previamente.
-  Redirecciona el mensaje marcado en el listado o que tenemos abierto. Envía el mensaje tal y como nos ha llegado, manteniendo la dirección del primer remitente y no permite realizar modificaciones
-  Permite mover el mensaje a otra carpeta o crear una carpeta nueva.
-  Remite el mensaje a un nuevo destinatario. Podemos añadir cualquier tipo de redacción. El mensaje llegará con nuestro remite, aunque mantenga en el cuerpo del mensaje los datos originales del primer remitente: *forward*.
-  Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas,...
-  Borra los registros seleccionados. Desaparecerán del listado de mensajes recibidos; pero podremos consultarlos de nuevo en la papelera del buzón de correo.
-  Abre la pantalla de búsquedas avanzadas. Podemos elegir dónde debe buscar y qué.
-  Crea una firma que se incorpora automáticamente al final de cada uno de los mensajes que enviamos. Puede cambiarse cuando se desee. Se ve siempre la que está vigente en ese momento.
-  Incorpora un mensaje electrónico a la base de datos de peticiones. Es la **herramienta fundamental** si tenemos en cuenta que la mayor parte de las peticiones llegan por correo-e. Reconoce las peticiones de determinados formatos y las divide en campos. Permite incorporar cualquier petición (incluso mensajes que no son peticiones). Si tenemos la petición en un archivo adjunto (attachment) hay que imprimir el archivo antes de pulsar el botón.
-  Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.
-  Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

Sólo en el listado y fuera de la barra de botones

-  El cuadrado sirve para seleccionar registros individuales. Si utilizamos el que se encuentra en el encabezado de cada listado seleccionaremos automáticamente todos los registros. La selección de registros nos permite realizar una misma acción con todos los marcados.
-  Indica que estamos ante un nuevo mensaje, que no ha sido abierto. También aparecerá en la carpeta *Enviados* indicando que se ha enviado el mensaje y que no se ha abierto con posterioridad.
-  Nos dice que ya hemos abierto ese mensaje y la fecha en que lo hicimos (si pasamos el ratón por encima).
-  Se ha contestado al mensaje. Indica la fecha al pasar el ratón por encima.
-  Se ha contestado al mensaje con una respuesta tipo. Indica la fecha al pasar el ratón por encima.
-  El mensaje ha sido reenviado a otra dirección de correo. También indica la fecha en que se hizo si pasamos el ratón por encima.
-  Indica que el correo tiene un archivo adjunto. Tenemos que comprobar si la petición se encuentra en dicho archivo. No siempre es así, porque es frecuente que algunos programas de correo envíen como archivo adjunto los datos del remitente para incluirlos en una libreta de direcciones. Si la petición viene en ese archivo es necesario imprimirla previamente, abriendo dicho archivo.

4. Bibliotecas

Este apartado tiene la finalidad fundamental de gestionar la base de datos de bibliotecas que realizan peticiones a la BUC. Tener una base de datos sobre bibliotecas es básico para poder realizar toda la gestión económico-administrativa y mantener la comunicación con los principales usuarios del servicio.

Aunque no tienen por qué coincidir suministradores y peticionarios hemos creado una estructura totalmente compatible entre la base de datos de los centros que nos piden y la de los centros a los que pedimos. Esta es la razón por la que podemos encontrarnos con datos que no parezcan muy relevantes para el suministro de peticiones.

Dicha compatibilidad permitiría en cualquier momento unir los datos que tenemos en el módulo de *Suministros* con los que utilizamos en el de *Peticiones*.

Los datos se introducen y modifican exclusivamente en el Servicio Central aunque existe la posibilidad de autorizar a centros concretos para que tengan también dicha potestad.

Importante: Es necesario explicar cómo se ha creado la base de datos de peticiones para entender por qué determinados campos no contienen datos o apenas se utilizan.

El origen de todo fue un fichero en papel que acabó volcándose en la base de datos en Microsoft Access que se utiliza para realizar la facturación en Servicios Centrales. Se tomó como punto de partida dicha base de datos, que contaba con algo más de mil registros, y se le añadieron algunos campos que se consideraron necesarios. Con el uso del programa se incorporaron nuevos registros y algún que otro campo hasta llegar a un punto de inflexión: el diseño y creación del módulo de *Peticiones*. En este momento se toma la determinación de no utilizar la misma base de datos para los dos módulos; pero sí de hacerlas compatibles. Por tanto, se toman todos los registros que ya existían en *Suministros* y con ellos se crea la base de datos de *Peticiones* (unos 1350 registros) a la que se añaden algunos campos que son necesarios para establecer las relaciones con los proveedores. Se perfecciona dicha base de datos y cuando está probado que el módulo funciona perfectamente, se modifica la interfaz de *Suministros* para hacerla igual a la del de *Peticiones*. En este momento, **se traspasa el formato de Bibliotecas; pero se mantienen los datos que existían en Suministros**. Consecuencia: hay algunos campos que están prácticamente vacíos, como por ejemplo los de la página web y los de la dirección del catálogo.

4.1 Listado de bibliotecas

En el listado de bibliotecas aparece muy poca información; sólo la básica para identificarla y acceder a sus páginas web:

- **código:** número que adjudica directamente el programa (autonumérico). Si se borra un registro, se borra también el código y no se recupera (con lo que nunca vamos a tener el problema de que dos bibliotecas tengan el mismo código)
- **nombre coloquial de la biblioteca:** nombre del que se han quitado (en la medida de lo posible) los elementos redundantes o repetitivos como Universidad, Facultad... Se explica la creación de dicho nombre en otro apartado
- **dos iconos en forma de casa** debajo de Servicio y Catálogo. Son enlaces que nos permiten acceder (si no aparecen las casas: no, evidentemente) bien a la página web del servicio de PI, bien al catálogo de la biblioteca. En el caso de las bibliotecas con varios centros, el catálogo suele ser común y puede ser que sólo se haya incluido su dirección en la biblioteca central

La barra de botones dispone de muy pocos de ellos activos; pero que son importantes:



Es el botón que se usa en todo el programa para borrar un registro. Tiene especial importancia en este apartado por dos razones.

La primera es que la creación, la modificación y el borrado de registros sólo se puede hacer desde Servicios Centrales para intentar conseguir una mínima normalización y evitar duplicados.

La segunda es que **nunca se podrá borrar una biblioteca que tenga peticiones**. Es algo lógico para mantener la integridad referencial de la base de datos y para no convertir el servicio en un desbarajuste.



Lo mismo sucede con este botón: es el clásico para crear un registro nuevo; pero por la característica recién comentada sólo estará activo en Servicios Centrales y aparecerá inactivo en el resto de centros.



Esta opción, también común en todo el programa de PI, tiene una importancia especial aquí porque combinada con las búsquedas oportunas y la utilización del cuadro de selección permite enviar el mismo mensaje a un número indeterminado de centros; es decir, que nos permite crearnos **listas de distribución** efímeras para enviar información.



Este botón permite obtener un listado de las peticiones que hay de una determinada biblioteca o de varias bibliotecas que hayamos seleccionado utilizando una técnica similar a la apuntada con el botón anterior.

Inicio Correo Peticiones Bibliotecas Préstamos				Préstamo Interbibliotecario	
Buscar barcelona univers		en: Biblioteca		Mostrar De 10 en 10	
Información de la biblioteca		Ordenar por: Coloquial D		Usuarios Externos	
bucm 02/08/2005 1-9/9					
Enviar mail a la bibliotecas seleccionadas					
				Servicio	Catálogo
☒	47	Barcelona. Pavello de Llevant			
☒	46	Barcelona. Medicina (Ciencias de la Salud)			
☒	45	Barcelona. Geología			
☒	44	Barcelona. General. (Gran Vía)			
☒	43	Barcelona. General (C/ Baldini i Reixac)			
☒	42	Barcelona. Ciencias Experimentales y Matemáticas			
☒	41	Barcelona. Campus de Bellvitge (Feixa Llarga s/n)			
☒	25	Autónoma de Barcelona. Ciencias (UAB)			
☒	24	Autónoma de Barcelona (UAB)			

Ejemplo de cómo se podría enviar un mismo mensaje a varias bibliotecas. En este caso hemos hecho una búsqueda sencilla y seleccionado todos los centros que aparecen; pero se puede conseguir con búsquedas avanzadas, mostrando todos los registros y no seleccionando todos ellos, tal y como vemos en la pantalla siguiente.

Inicio

Correo

Peticiones

Bibliotecas

Préstamos

Buscar

zaragoza univers

en: Biblioteca

Mostrar

Todas

Información de la biblioteca

Ordenar por:

Coloquial

A

bucm

02/08/2005

1-22/22

La operación que realizamos para enviar el mismo mensaje a varias bibliotecas puede realizarse para saber qué peticiones tenemos de un conjunto de bibliotecas. Se observa cómo en este caso se muestran todos los registros (y no sólo 10) que coinciden con la búsqueda y que no están todos marcados (como sólo queremos unos pocos sin marcar lo que hemos hecho ha sido seleccionarlos todos con el cuadro de la línea superior y después deseleccionar los que no deseábamos).

Con esa operación obtenemos el siguiente resultado (obsérvese cómo hay 2033 peticiones):

Inicio Correo Peticiones Bibliotecas Préstamos				Préstamo Interbibliotecario usuarios Externos		
Buscar 1464 or 733 or 735 or		en: Codigo de Biblioteca		Mostrar: De 10 en 10		
Centro: Cualquiera		Situación: Cualquiera		Ordenar por: Petición		
 1-10/2033						
E	Nº	Orí	Tra Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
	83199	foa	Traetabus de penitentiis et actibus... 1514 Alonso de Benavente, Juan	Imagen Texto Completo	Zaragoza. Biblioteca General	
	83198	foa	Las quatorze decades Tito Livio	Imagen Texto Completo	Zaragoza. Biblioteca General	
	83197	foa	Fuero Real 1501	Imagen Texto Completo	Zaragoza. Biblioteca General	
	83196	foa	De vini cum moditatibus López de Corella, Alfonso	Imagen Texto Completo	Zaragoza. Biblioteca General	
	83117	fil	ITALIANO-SPAGNOLO: DIFFERENZE SINTATTICHE DI STEFANO, MARIAGRAZIA	Préstamo	Zaragoza. Filosofia y Letras	
	83019	cps	SOCIOLOGICAL INQUIRY 2005 (75) VICTIMS... DUNN	Fotocopia	Zaragoza. Derecho	3808
	83017	cps	SOCIAL PROBLEMS 1990 (37) MEDIA DISCOURSE STALLINGS	Fotocopia	Zaragoza. Derecho	3808
	83016	cps	SOCIAL PROBLEMS 1980 (28) 28 COMING OUT ALL OVER KITSUSE	Fotocopia	Zaragoza. Derecho	3808
	82992	bucm ghi	ESTUDIOS DE ANTROPOLOGIA BIOLOGICA 1999 (9); 521-533 Percepción de la imagen corporal ... OCAMPO, M.T.	Fotocopia	Zaragoza. Medicina	
	82677	qui	Spectroscopic properties of inorganic and organometallic compounds: a review of the literature published up to late 1996. Volume 31 1998 Portada, contraportada, prefacio e indice G. Davidson ; reporters : S.J. Clark...[et al.]	Fotocopia	Zaragoza. Centro de Documentación Científica	2606

4.2 Registros individuales de bibliotecas

Cada registro individual recoge, obviamente, toda la información relativa a un posible peticionario. Dicha información está agrupada en varios apartados. En algunos casos el diseño de los campos no permite ver toda la información que recogen, pero es la mejor manera de poder presentar la información (y movernos a través de ella) con cualquier tamaño de pantalla.

Se presenta totalmente en cursiva la información que no tiene relevancia para este módulo de PI.

4.2.1 Nombres

- **Biblioteca:** nombre de la institución (Universidad de...)
- **Sección:** dentro de la institución (Facultad de Veterinaria. Biblioteca. P.I...)
- **Coloquial:** el nombre resumido del centro: nos permite trabajar mejor con los nombres de suministradores (más cortos, aligerados de elementos redundantes...). Al final de este manual hay un apartado que explica cómo se escoge el coloquial. Nunca debe incluirse un número en este campo. Si fuera totalmente imprescindible se pone con letras¹⁷

Los dos primeros campos recogen el nombre completo del centro y nos permiten realizar comunicaciones postales por correo ordinario. El segundo nos permitirá identificar el centro en nuestros listados, en peticiones...

4.2.2 Códigos

Cada uno de los códigos tiene funciones diferentes y no es aplicable necesariamente a todos los centros registrados (por ejemplo, el código REBIUN no se aplica a bibliotecas extranjeras o a bibliotecas municipales españolas).

- **REBIUN:** código que tiene la biblioteca en cuestión dentro de REBIUN. En teoría es usado por el programa SOD para identificar a las bibliotecas. Este código también lo tiene cada uno de nuestros centros y nos identifica ante bibliotecas SOD
- **C17:** *código con el que se identifica al centro dentro del catálogo del mismo nombre, que recoge información de bibliotecas relacionadas con el campo de la salud. Una manera de utilizar este código para identificar la biblioteca es introducirlo en el coloquial (por ejemplo, entre paréntesis tras su nombre: Zaragoza. Medicina (Z-FMZ)). En este módulo no se usa.*
- **Factura:** es un código que se utiliza en el Servicio Central para facturar. La existencia de este código permite que se centralicen todos los albaranes que pertenecen a una misma institución pero que están repartidos entre sus centros (por ejemplo, la biblioteca de la Universidad de Zaragoza paga las facturas centralizadamente; pero sus centros hacen peticiones individualmente. Todos ellos tienen el mismo código de factura: **Z5**)
- **NIF:** imprescindible para poder facturar

4.2.3 Direcciones

- **Dirección postal / CP / Población / Provincia / País:** datos para enviar un correo ordinario. Además podrían servir para generar algún tipo de estadística que tenga en cuenta el país, la provincia...
- **Dirección de envío:** eventualmente puede darse el caso en que se solicite una dirección de envío diferente a la de gestión del servicio. Este campo representa el caso contrario: evidentemente está más relacionado con el suministro que con la petición
- **Teléfono:** permite incluir varios números de teléfono, indicar extensiones...
- **Fax:** permite incluir varios números de fax
- **ARIEL:** dirección IP de Ariel a la que podríamos enviar o de la que podríamos recibir un documento
- **Correo ARIEL:** dirección electrónica de una estación ARIEL

4.2.4 Direcciones electrónicas

- **Correo electrónico:** dos direcciones de correo electrónico. **Son muy importantes:** utilizamos la dirección de correo-e para identificar a la biblioteca peticionaria. Puesto que hay centros que nos hacen peticiones desde direcciones de correo-e diferentes nos permite reconocer al menos dos (aunque en muchas ocasiones no es suficiente porque hay más de dos personas que utilizan su correo-e personal para solicitar).

¹⁷ La razón es que se puede identificar a una biblioteca con un número y en ocasiones se producen bucles infinitos cuando coincide el número de un código de biblioteca con un número incluido en el coloquial.

- **Web del servicio:** dirección URL de la página de la biblioteca dedicada al servicio de PI, en el caso de que exista. En ocasiones accede a la página de la biblioteca o institución a la que pertenece. Al introducirla y guardarla aparece un icono con forma de casa. Si pulsamos en él nos abrirá el navegador y buscará dicha página. No es especialmente importante para este módulo
- **Web del catálogo:** exactamente la misma operación; pero en este caso para el catálogo. El catálogo al que accedemos es el que pertenece a la biblioteca en cuyo registro estamos. Tampoco es importante para este módulo

4.2.5 Características del servicio

Recoge una serie de datos relacionados con el servicio que proporcionan y que nos pueden servir para decidir si es el centro idóneo donde solicitar el documento que necesitamos. De los 5 campos, cuatro son del tipo sí / no; es decir, que sólo tiene dos posibilidades: marcado (se cumple lo que indica la etiqueta) o vacío (no se cumple lo que dice la etiqueta). Estos campos sirven claramente para las peticiones pero no para los suministros.

- **Tiempo de devolución:** ante la posibilidad de que un centro concreto tenga un plazo de devolución de libros diferente al estándar en el servicio, podremos indicar cuál es ese plazo. Tiene importancia porque ese dato servirá al programa para alertarnos de cuándo tenemos que devolver un documento que tenemos en préstamo
- **Buen servicio:** determina una opinión “subjetiva” por nuestra parte. Que esté marcado este campo nos indicará que es un buen destino para nuestras peticiones (máxime si lo combinamos con alguno de los otros campos que le acompañan)
- **Gratuito:** en ocasiones hay centros que suministran los documentos gratuitamente (o lo hacen en las primeras peticiones que se realicen)
- **Rápido:** el programa nos ayudará a calcular cuánto tarda un centro en servirnos (ver 6.6). Marcar esta casilla nos dará una información inmediata
- **Cupones:** es importante (sobre todo con bibliotecas extranjeras) conocer si aceptan cupones de algún tipo que faciliten las transacciones económicas. Se puede especificar el tipo de cupones dentro de Observaciones

4.2.6 Otros datos

Dentro de este apartado se delimitan dos espacios, que separan campos del tipo sí/no de otros que contienen texto (bien libre, bien con un subconjunto de opciones)

- **Facturación:** qué tipo de pago tenemos que hacer. Es **fundamental** para calcular los importes: es uno de los elementos que intervienen en la fórmula de cálculo. Sirve también para determinar si es preciso que una petición tenga albarán para poder ser dada como servida.
- **Formato:** nos indica en qué formato nos llegará la petición. El formato por defecto que aparece es SOD.
- **Idioma:** podemos elegir el idioma en que enviaremos la petición. Aunque hemos definido varios, normalmente utilizaremos el castellano y el inglés
- **Observaciones:** recoge toda la información que consideremos oportuna

Además, disponemos de un número considerable de campos del tipo sí/no. Su principal cometido tiene que ver con la obtención de estadísticas, aunque pueden tener otros no menos importantes. En ocasiones, son sólo válidos para alguna de nuestras bibliotecas que necesita obtener unos datos concretos.

- **REBIUN:** todas las bibliotecas universitarias españolas públicas, más algunas privadas y las bibliotecas del CSIC
- **Madroño:** las bibliotecas del consorcio madrileño
- **SOD:** bibliotecas que utilizan el programa SOD
- **Público:** el centro no es privado. No siempre está claro quiénes cumplen dicha condición
- **UCM:** la biblioteca pertenece a nuestra misma institución (no es propiamente préstamo interbibliotecario): nos permite determinar qué es préstamo intercentros
- **Extranjera:** el centro pertenece a un país diferente a España
- **C-17:** la biblioteca pertenece a dicho catálogo colectivo de bibliotecas de Ciencias de la Salud
- **DOCUMAT:** lo mismo que la anterior pero referido a Matemáticas
- **Personal:** así se marca a los particulares que se han colado en el servicio (lógicamente no sirve para peticiones)
- **Universidad:** la biblioteca en cuestión pertenece a algún centro universitario
- **Bloqueada:** se le ha cortado el servicio por la razón que fuera (se puede indicar en Observaciones). Esto motivará que aparezca un candado en el registro de Peticiones y dejará inactivos algu-

nos botones de tal manera que no podrá darse por servida la petición. Es un medio de controlar a las bibliotecas¹⁸ que plantean problemas

4.3 Bibliotecas ficticias

En ocasiones es necesario crear registros de bibliotecas que no responden a un centro real. En este módulo tenemos dos ejemplos claros:

- el primero tiene como cometido solucionar el problema que se crea con las peticiones que realizan los particulares (lógicamente cada uno tiene una dirección de correo electrónico diferente). Normalmente todas resultan negativas (aunque se han dado excepciones) por eso estas bibliotecas ficticias tienen marcado el campo *Bloqueado*. Con su creación se puede contabilizar el número de peticiones de este tipo que llegan. Podrían borrarse directamente; pero si se mantienen al menos lo hacen de manera homogénea.
Se han creado dos bibliotecas ficticias: *Particulares (España)* y *Particulares (Todo el Mundo menos España)*
- el segundo, minimizar la situación que crean aquellos centros que hacen peticiones desde una multitud de direcciones de correo electrónico diferentes. El problema es que el correo electrónico es el medio que tiene el programa de identificar al peticionario y disponemos de dos campos para cada biblioteca. Sin embargo, existe la costumbre –extendida en algunos centros– de pedir desde el correo-e particular de cada uno de los bibliotecarios que se encarguen del servicio en lugar de hacerlo desde un correo institucional de tal manera que resulta imposible identificar el origen de la petición automáticamente. Esto sucedía con el CINDOC, cuyo volumen de peticiones era considerable (de otro modo no habría merecido la pena hacerlo). Lo que hicimos fue crear una biblioteca cuyo nombre fuera realmente una instrucción de lo que se debía hacer: “*INTRODUCID el código CIENTO SESENTA Y SIETE, que es el bueno del CINDOC*”. Como teclear el código de la biblioteca es una de las opciones para introducir el nombre en una petición, conseguíamos identificar al peticionario con una sencilla operación.

4.4 Búsquedas avanzadas en Bibliotecas

Los ejemplos que vamos a utilizar a continuación están extraídos del módulo de *Peticiones*. El comportamiento de las búsquedas es exactamente igual en ambos módulos.

Tenemos varias pantallas que nos permiten hacer búsquedas avanzadas. Probablemente la más compleja sea la que encontramos en *Bibliotecas*.

Todas tienen elementos comunes, como

- la indicación del número de registros que queremos **Mostrar** en cada pantalla de resultados: Todas, de 10 en 10 ó de 1 en 1
- el criterio por el que queremos **ordenar**: en un desplegable elegimos el campo y en otro decidimos si queremos que lo haga de manera ascendente (**A**) o descendente (**D**).
- los **campos** donde podemos introducir las palabras por las que queremos buscar
- las **listas desplegables** donde seleccionamos en qué campo queremos buscar
- y la opción de unir los conceptos mediante una **Y** o una **O booleanas**¹⁹.

¹⁸ La causa (normalmente) puede no estar en la biblioteca sino en algún otro servicio de la Universidad o centro en cuestión.

¹⁹ Cuando usamos un único campo e introducimos más de una palabra, la búsqueda se hace como si hubiera una Y booleana. Podemos, en cualquier caso utilizar un único campo con una O booleana separando las palabras por *espacio* OR *espacio*

En el caso de las bibliotecas tenemos además dos grandes grupos de datos que podemos utilizar para concretar más la búsqueda: uno referido al **Servicio** que proporcionan los centros (los *proveedores*, claro) y otro a la pertenencia o no a un grupo de bibliotecas (**Otros datos**).

Dichos grupos aparecen en la parte superior de la pantalla y constan de varios campos del tipo sí/no y una lista desplegable cuya información sólo influye en el grupo correspondiente.

Si los campos no están marcados, no intervienen en el resultado de la búsqueda; si están marcados, sí. Podemos marcar varios campos **de un mismo grupo**. Se combinarán de forma booleana dependiendo de lo que hayamos escogido en la lista desplegable:

Lista desplegable

Todos los seleccionados

Alguno de los seleccionados

Y (todas las condiciones deben cumplirse)

O (cualquiera de las condiciones debe cumplirse o todas a un tiempo)

Cuando utilizamos condiciones en los dos grupos, hay que añadir además una **Y booleana entre ellos**; es decir, deben coincidir todas las condiciones de un grupo **y** las condiciones del otro.

Servicio: ☐ Bueno ☒ Gratuito
☒ Rápido ☐ Cupones
 Alguno de los seleccionados ▼

Y

Otros datos: ☐ SOD ☐ Madroño ☐ REBIUN ☒ Pública ☐ Personales
☐ UCM ☒ Extranjera ☒ Universidad ☐ DOCUMAT ☐ Bloqueada
☐ C-17 Todos los seleccionados ▼

Las opciones marcadas nos dan una ecuación del tipo: (Gratuita O Rápida) Y (Universidad Y Extranjera y Pública). Que traducido sería: Bibliotecas universitarias extranjeras públicas cuyo servicio sea gratuito, rápido o ambas cosas a la vez.

El resultado de la ecuación anterior es el siguiente:

Inicio

Correo

Peticiones

Usuarios

Bibliotecas

Fondos

Buscar

en: Todos

Mostrar: De 10 en 10

Información de la biblioteca

Ordenar por: Coloquial A

<

Aunque parece complicado al explicarlo, es muy fácil de usar y se aprecia bien con los ejemplos. La pantalla que sigue nos pide que mostremos todas las bibliotecas que utilizan el programa SOD. El resultado de dicha búsqueda se muestra a continuación:

Búsquedas avanzadas (GPIUI) - Microsoft Internet Explorer

Servicio: ☐ Bueno ☐ Gratuito **Otros datos:** ☒ SOD ☐ Madroño ☐ REBIUN ☐ Pública ☐ Personales
☐ Rápido ☐ Cupones ☐ UCM ☒ Extranjera ☐ Universidad ☐ DOCUMAT ☐ Bloqueada
 Alguno de los seleccionados ▼ ☐ C-17 Alguno de los seleccionados ▼

en: Todos ▼

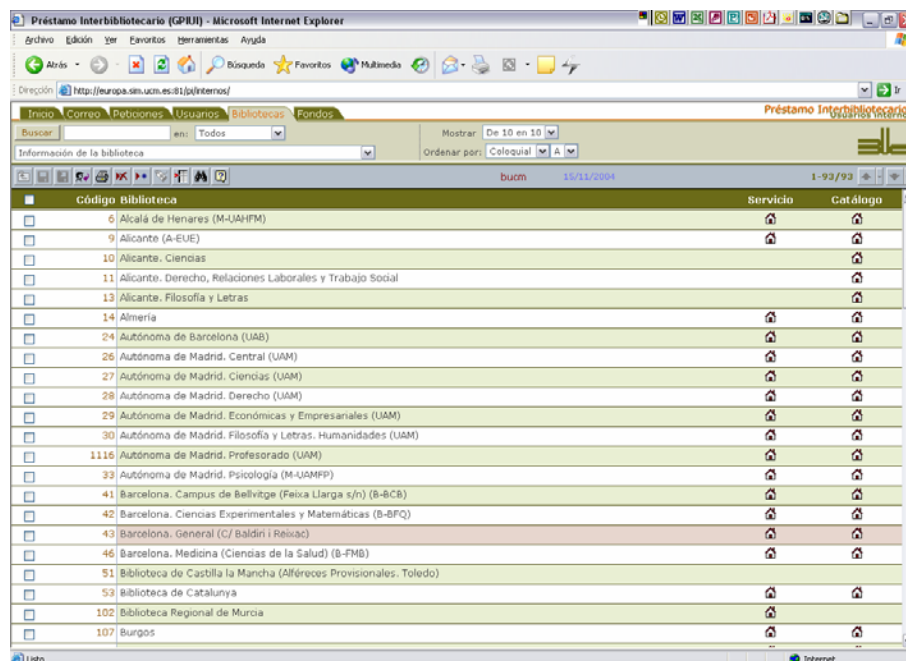
☒ Y ☐ O

en: Todos ▼

Mostrar: Todas ▼

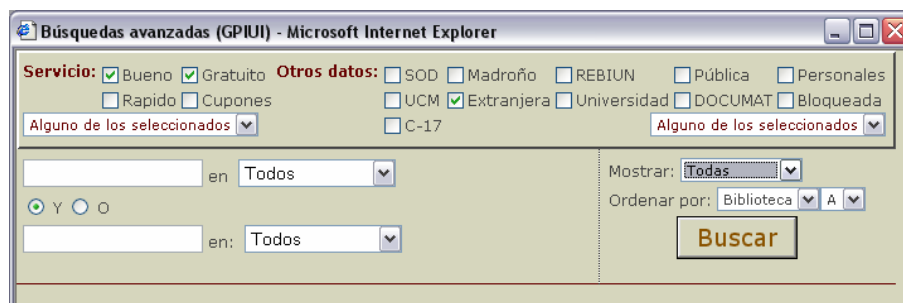
Ordenar por: Coloquial ▼ A ▼

Buscar

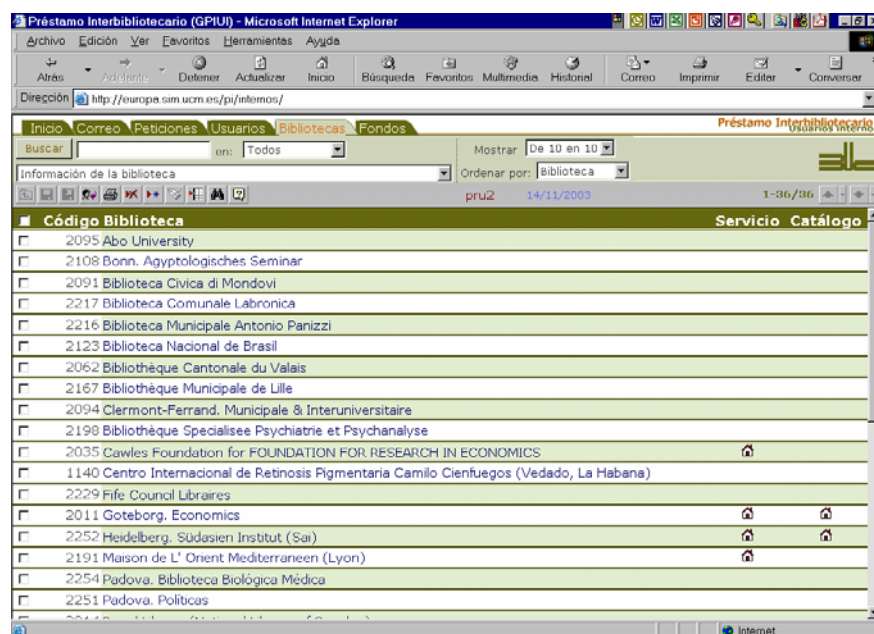


La condición de la pantalla de búsqueda prevalece sobre la del listado: en este caso Todas sobre De 10 en 10

Presentamos a continuación tres ejemplos más de búsquedas con su resultado y su equivalencia booleana.



Equivale a **(Bueno OR Gratuito) AND Extranjera**; es decir, todas las bibliotecas extranjeras que tengan un buen servicio y/o sean gratuitas. Como resultado obtenemos 36 registros, ordenados por el nombre de la biblioteca (en la pantalla lo que se ve es el coloquial) y mostrados todos en la misma pantalla.



Equivala a **Gratuito AND (SOD OR UCM)**; es decir las bibliotecas gratuitas que utilicen SOD o sean de la UCM.

Obtenemos 24 resultados que mostramos de 10 en 10 y ordenados por el Coloquial.

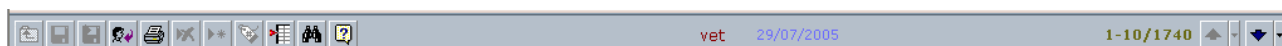
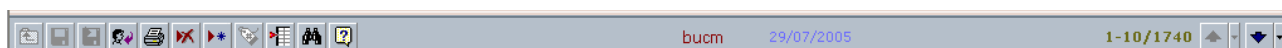
Código Biblioteca	Servicio	Catálogo
1345 UCM. Biblioteca de Trabajo		
755 UCM. Biológicas (M-UCFBio)		
770 UCM. Ciencias de la Información		
769 UCM. Criminología		
758 UCM. Derecho		
778 UCM. Económicas y Empresariales		
759 UCM. Educación		
763 UCM. Farmacia (M-UCFFar)		
765 UCM. Filología A		
785 UCM. Filología B		

Equivala a **Barcelona** [en el campo coloquial] **AND SOD**; es decir, todas las que tengan la palabra Barcelona en el Coloquial y utilicen SOD.

Obtenemos 6 resultados y se ordenan de manera descendente según el campo Coloquial.

Código Biblioteca	Servicio	Catálogo
264 Fundacio Biblioteca Josep Laporte (Barcelona) (B-BJL)		
46 Barcelona. Medicina (Ciencias de la Salud) (B-FMB)		
43 Barcelona. General (C/ Baldiri i Reixac)		
42 Barcelona. Ciencias Experimentales y Matemáticas (B-BFQ)		
41 Barcelona. Campus de Bellvitge (Feixa Llarga s/n) (B-BCB)		
24 Autónoma de Barcelona (UAB)		

Listado de bibliotecas. Barra de botones e iconos



Vuelve al menú anterior. Acción desactivada en esta pantalla



Salva las modificaciones. Acción desactivada en esta pantalla



Salva como nueva entrada. Acción desactivada en esta pantalla



Envía un mensaje a las bibliotecas seleccionadas. Si no hay bibliotecas seleccionadas, aparecerá un mensaje de alerta diciendo que es necesario seleccionar las peticiones previamente. Permite enviar el mismo a varias bibliotecas.



Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas, ... Presenta pantalla previa.



Borra los registros seleccionados. No permitirá borrar una biblioteca cuando tenga alguna petición adjudicada.



Abre un formulario vacío para introducir una nueva biblioteca.



Permite imprimir las etiquetas de la biblioteca peticionaria. Presenta una pantalla en la que veremos previamente cómo quedará la hoja. Está desactivado



Muestra todas las peticiones realizadas por las bibliotecas seleccionadas. En realidad lo que hace es buscar en el campo de biblioteca de las peticiones las que coinciden con la/s biblioteca/s que hayamos seleccionado. Cuando estamos dentro del registro individual de una biblioteca, sólo buscará – lógicamente – las que corresponden a ella.



Da acceso a la pantalla de búsquedas avanzadas.

vet

Centro en el que nos encontramos

29/07/2005

Fecha actual

1-10/1740

Número de orden de la biblioteca dentro del listado que tenemos-Número de bibliotecas en el listado / Número total de bibliotecas en la base de datos.



Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.

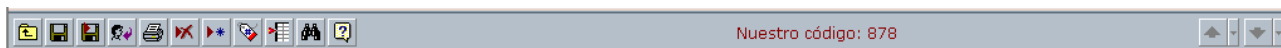


Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

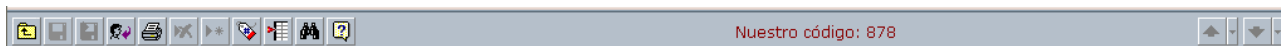


El cuadrado sirve para seleccionar registros individuales. Si utilizamos el que se encuentra en el encabezado de cada listado seleccionaremos automáticamente todos los registros. La selección de registros nos permite realizar una misma acción con todos los marcados.

Bibliotecas individuales. Barra de botones e iconos



Servicios Centrales



Un centro cualquiera (en este caso Veterinaria)



Vuelve al menú anterior



Guarda las modificaciones realizadas. Este botón es fundamental. Si no lo utilizamos y salimos cambiando de pantalla, todos los cambios que hayamos realizado no se incluirán.



Guarda como nueva entrada los datos de una biblioteca; es decir, crea un registro igual al que tenemos. Sirve cuando tenemos bibliotecas que tienen los datos casi iguales, como sucede con las facultades de una misma Universidad.



Envía un mensaje a la biblioteca en cuestión.



Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas, ... Presenta pantalla previa.



Borra el registro de la biblioteca. Imposible si tiene peticiones asociadas.



Abre un formulario vacío para introducir una nueva petición. Creamos la petición sin contar con el correo-e: peticiones que nos han enviado por correo ordinario, por fax,... Incluso, cuando así se decida, aquellas que vienen en un fichero adjunto del correo-e.



Permite imprimir las etiquetas de la biblioteca peticionaria. Presenta una pantalla en la que veremos previamente cómo quedará la impresión.



Muestra todas las peticiones realizadas por la biblioteca. En realidad lo que hace es una búsqueda en la que busca en el campo de biblioteca de las peticiones, las que coinciden con la biblioteca.



Abre la ventana desde la que se realizan las búsquedas avanzadas.

código: 16

Código de la biblioteca, es atribuido directamente por el programa. Sería para la biblioteca como el DNI para nosotros.



Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.



Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

5. Peticiones

Es la parte fundamental del módulo. Nos da acceso a la base de datos donde se encuentran todas las peticiones, proporciona toda la información sobre la gestión y cuenta con las herramientas para llevarla a cabo.

Antes de proceder a explicar las pantallas básicas vamos a tratar dos cuestiones fundamentales: qué se considera como petición y en qué estados se puede encontrar.

5.1 Qué es una petición

Cada documento solicitado genera una petición. La petición siempre tendrá un número único e irrepetible que es adjudicado directamente por el programa mediante un campo alfanumérico que no podemos modificar. Si borramos el registro, se borrará el número de petición; pero no se volverá a adjudicar a ninguna otra petición.

Este número – que es correlativo para todos los centros de la BUC – servirá como *nuestra referencia* para el intercambio de información con los peticionarios.

Cada una de las peticiones contiene los datos bibliográficos del documento solicitado, nombre del peticionario, situación en la que se encuentra, datos de gestión económica, mensajes relacionados con la petición y ruta seguida por ella.

5.2 Situaciones de una petición

Desde que una petición llega a nuestro servicio hasta que finaliza (bien porque la consideramos como negativa, bien porque proporcionamos el documento al peticionario, bien porque éste anula la petición) pasa por diferentes estados, que son los que identificamos como *Situación*.

Las situaciones básicas son tres (está siendo tramitada, ha sido servida o se ha considerado negativa); pero para facilitar nuestro trabajo se han creado algunas más.

5.2.1 Sin tramitar

Esta situación significa que la petición ha sido introducida en el programa y que está a la espera de resolución. Es la primera situación que toma cualquier petición que es introducida en la base de datos. Cuando entramos en la pantalla del listado de *Peticiones* siempre muestra por defecto todas las peticiones que están *sin tramitar*.

5.2.2 Servida

El documento ha sido enviado al peticionario, acompañado del correspondiente albarán (que será necesario siempre que no se trate de un centro nuestro o al que se le proporcione gratis la documentación).

5.2.3 Negativa

Significa que hemos dado la petición como negativa. Por la razón que fuera no hemos podido suministrar el documento. Es conveniente enviar una respuesta tipo cuando se da como negativa una petición porque de este modo se pueden sacar estadísticas sobre las razones de la negativa. La mayor parte de las negativas se deben a errores de los peticionarios, que solicitan algo que no tenemos.

5.2.4 Devuelta

Cuando se trata de un documento que se ha dejado en préstamo, éste debe devolverse. Tenemos una opción para buscar los que ya han sido devueltos. Esta situación sólo la encontraremos en los desplegables de búsqueda, no en los que están en el cuerpo de la petición.

5.2.5 Borrada

Por cualquier circunstancia puede ser necesario borrar una petición. Mediante el botón correspondiente podremos conseguirlo. Existe la posibilidad de recuperar el registro, salvo si lo borramos definitivamente desde la misma pantalla que nos permite recuperarlo.

Como ya hemos indicado, el número de petición desaparece y no puede volver a ser utilizado. Esta situación sólo aparece en las listas desplegables de búsqueda.

5.2.6 Cualquiera

Es una opción que aparece en las listas desplegables para poder buscar por todas las situaciones al mismo tiempo, excepto entre las peticiones borradas.

5.3 Listado de peticiones

En el **listado de peticiones** podemos ver los datos básicos que identifican la petición (véase también 1.3.2):

- **Estado** en que se encuentra la petición y fecha del mismo. Se da la información mediante el icono que muestra un sobre: si el sobre está abierto, la petición está esperando a ser tramitada; si está cerrado, ya servida; si está tachado, negativa. La fecha se indica al pasar el ratón por encima.
- **Si ha pasado por Servicios Centrales** aparecerá una bandera: la petición ha llegado a Servicios Centrales y la ha rotado o servido.
- **Número de petición**: lo adjudica automáticamente el programa y es irrepetible.
- **Centro** en que se encuentra (código alfanumérico). Pueden aparecer dos centros cuando la petición se ha rotado: el primero indica donde llegó originalmente y el segundo dónde se encuentra en la actualidad.
- **Datos del documento**: Puede aparecer pormenorizada (en el caso de que la información esté introducida en campos) o un texto que diga "**Correo no descifrado procedente de ----@-----**". Cuando no se dé este caso, la información que suministra variará dependiendo de si se trata de una copia o de un préstamo:
 - Para las copias: Título del documento fuente, año, volumen, nº y páginas; título del artículo o capítulo; autor del artículo o capítulo.
 - Para los préstamos: Título del documento, volumen; autor; nº de ejemplar; número del servicio de envío expés.

Los signos ortográficos que acompañan al volumen y número se adjudican automáticamente, por lo que no habrá que introducirlos en los campos respectivos.

- **Concepto**: fotocopia o préstamo de libros (en este último caso, cuando se haya servido, aparecerá un semáforo junto al nombre del centro al que se solicita).
- **Biblioteca** que ha realizado la petición. Se presenta el nombre coloquial (abreviado) aunque provisionalmente puede aparecer su nombre como un 0.
- **Albarán**: número de albarán adjudicado a la petición. Varias peticiones pueden tener el mismo número de albarán si son del mismo peticionario. Si no lo tienen es porque están sin tramitar, son negativas o pertenecen a un centro al que se sirve gratuitamente.

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	63791	ghi		Classica et Mediaevalia: Revue Danoise de Philologie 1985 (36); 213-223 De coniuge non ducenda: Heavenly persuasion to wifelessness K.M: Wilson	Fotocopia	Extremadura (Cáceres)	
☐	63786	ghi		BULLETIN DE LA SOCIETE PREHISTORIQUE LUXEMBOURGEOISE 2001 (T.20-2); 145-157 LE MAGDALÉNIEN SUPÉRIEUR DU FOND DE LA JUSTICE À V SORIANO, S.	Fotocopia	Rey Juan Carlos (Móstoles)	
☐	63765	ghi		DOCUMENTOS DEL MOVIMIENTO UNIVERSITARIO BAJO EL FR 4901000467 (9900000580635344)	Préstamo	Burgos	4900
☐	63744	geo ghi		BOLETIN INTERAMERICANO DE MUSICA 1966 51; 3-16 ¿QUE ES LA ZARABANDA? DANIEL DEVOTO	Fotocopia	La Coruña	
☐	63729	ghi		EXVOTOS PICTORICOS DE ANDALUCIA Y AMERICA RODRIGUEZ BECERRA, S.	Préstamo	Castilla-La Mancha. General (Cuenca)	
☐	63719	ghi		DIE GEISTESHALTUNG DER ÄGYPTER IN DER FRÜHZEIT JUNKER, HERMANN 5303155045 (9900000580635351)	Préstamo	Barcelona. General (C/ Baldiri i Reixac)	4899
☐	63714	bucm ghi		Monstruos y seres imaginarios en la Biblioteca Nacional: catálogo de exposición antonio lafuente, javier moscoso 5314676557 (9900000580635368)	Préstamo	Valladolid. Traducción y Fisioterapia	4898
☐	63703	ghi		CUADERNOS AMERICANOS (MEXICO) 1974 4JUL-A; 114-120 LA FONETICA ESPAÑOLA+FOTOCOPIA DE LA PORTADA GISELA BIALIK	Fotocopia	Autónoma de Madrid. Filosofía y Letras. Humanidades (UAM)	
☐	63693	ghi		GALLIA PREHISTOIRE 1979 (22); 205-370 L'INDUSTRIE OSSEUSE AURIGNACIENNE. ESSAI REGIONAL LEROY-PROST, CHRISTINE	Fotocopia	UNED (Madrid)	

Además disponemos de un cuadro de selección que permite seleccionar uno o varios registros para realizar una acción. En caso de pinchar en el que encabeza la columna se seleccionan o deseleccionan todas las peticiones, dependiendo del estado inicial: ☐

El listado que se muestra por defecto corresponde a las peticiones que están sin tramitar, mostradas de 10 en 10 y por orden (descendente) de petición.

En la pantalla del listado, sólo podemos hacernos una idea general de las peticiones que se encuentran en nuestra base de datos. Para poder gestionar la petición necesitamos contar con más datos y medios. Esto lo conseguiremos entrando en la pantalla que contiene la información individualizada de cada petición, la que hemos llamado, para entendernos, peticiones individuales. Para poder conseguirlo debemos, como hemos dicho, pinchar en el área que se encuentra entre los datos del documento y el número de albarán, que modifica su color al ser seleccionada y cambia la forma del ratón.

5.4 Peticiones individuales

Es la pantalla que soporta el peso básico de la gestión de las peticiones.

5.4.1 Estructura de la pantalla

Además del nivel de búsquedas y de la barra de botones, la pantalla se divide en 3 partes:

Biblioteca: Cádiz	 Su petición:	Situación: Sin tramitar	
--	---	--	---

En la **parte superior** aparecen:

- el nombre coloquial de la biblioteca: transitoriamente puede aparecer un 0 ó una biblioteca que se llame *Sin coloquial*. Como veremos esto nunca debe dejarse así
- un icono que permite ver los datos básicos de la biblioteca o introducir una nueva
- la referencia del peticionario, que nos permitirá buscar por ella cuando reclamen o utilizarla para cualquier comunicación con el peticionario
- la situación en que se encuentra la petición: sin tramitar, servida o negativa

En la **parte central** se recoge la información puramente bibliográfica del documento, junto con las observaciones y el número, en su caso, que le asigne un servicio de envío urgente. Podemos encontrarnos con dos situaciones:

- una petición que es copia de un mensaje de correo
- una petición dividida en campos

Notificación Peticionario Prést. Inter-bibliotecario	
Nombre: #UNIV COMPLUTENSE GEOGRAFIA E HIST. Dirección: PROFESOR ARANGUREN S/N 28040 MADRID Teléfono: 913946069/6083 E-mail: BUCPIGHI@BUC.UCM.ES	
Se ha cumplido el plazo de préstamo de este ejemplar. Debe devolverlo a la Biblioteca para enviarlo al Centro suministrador.	
Autor: PINGEOT, ANNE Título: 1878, LA 1ERE. EXPOSITION UNIVERSELLE DE LA REPUBLIQUE Lugar de publicación : Editorial : Año : Edición : ¿AUTORIZA SU BÚSQUEDA EN EL EXTRANJERO? S/N: N	

Revista/libro: THE QUARTERLY JOURNAL OF THE ROYAL ASTRONOMICAL	Nota: 
Autor: CHAPMAN	Estimada Gema: La teneis en dos departamentos..., un abrazo Juan
Artículo o capítulo: A WORLD IN THE MOON. JOHN WILKINS AND HIS LUNAR V	
Año: 1991 Volumen: 32 Número:	Páginas: 121-132
Ciudad de publicación:	Editor: Colección:
Edición:	ISSN/ISBN: 0035-8738 Sig.: PP 0FISGEO
Código de ejemplar:	Chronopost:

Esta diferencia proviene, como hemos visto, de cómo el programa introduce los correos-e en la base de datos de peticiones dependiendo del formato en que lleguen.

Cuando la petición llega en un formato que el programa no reconoce, incorpora la información completa en una pantalla sin dividirla en campos. En el apartado siguiente desarrollaremos ambos casos.

En la **parte inferior**, encontramos una serie de datos que nos sirven para la gestión y que deben estar correctamente rellenados porque influyen en la correcta gestión económica:

Concepto: Tipo documento: Enviar por:

Albarán: Cantidad: Importe:

Usuario: Carné:

Pagado: ☐ Recibido desde:

- **Concepto:** si se trata de un préstamo o de copias. Los elementos más utilizados son “fotocopias” y “préstamo de libros”. Existen también, aunque poco usados, “imágenes sueltas” e “imagen a texto completo”. El término concepto proviene del viejo SOD
- **Tipo documento:** también es herencia de SOD y cuenta con 4 opciones: revista, libro, tesis, otros. No es reiterativo con respecto a lo anterior, porque pueden pedirse fotocopias de un libro o una tesis y no necesariamente de una revista
- **Enviar por:** cómo quiere el peticionario que se le envíe. Cuenta con dos opciones, correo o fax. Quizás podría incluirse una más que se refiera al envío electrónico
- **Albarán:** número previo a la factura (la hacemos trimestralmente) que se adjudica a una petición o a un conjunto de peticiones del mismo peticionario. Es un número entero, que posteriormente se combinará con el código numérico de la biblioteca y con el año para crear el código de albarán completo. Lo adjudica automáticamente el programa mediante un botón. Cabe la posibilidad de su introducción manual; pero cualquier error afectará a la secuencia natural de números de albarán
- **Cantidad:** se refiere al número de unidades físicas a que se refiere el pedido: fotocopias, libros... Es importante porque determinará el importe
- **Importe:** cifra con dos decimales que expresa en euros cuánto se debe pagar por el envío del documento. Se calcula automáticamente pulsando el botón oportuno. Para hacer el cálculo tiene en cuenta varias cosas: qué facturación se le aplica a la biblioteca, de qué concepto se trata y la cantidad de unidades físicas de que estamos hablando. La ecuación la introduce el diseñador del programa cada vez que hay un cambio de tarifas. Se está estudiando la posibilidad de crear una herramienta para poder modificarlas sin su intermediación
- **Usuario:** quién es el destinatario final del servicio. Pensado especialmente para las peticiones intercentros y sobre todo para los préstamos
- **Carné:** el número de carné de biblioteca de dicho destinatario
- **Pagado:** si se ha pagado el importe que corresponde a esta petición o no. Es un punto de partida para el desarrollo del apartado de Facturación
- **Recibido desde:** se guarda aquí la dirección de correo electrónico desde la que ha llegado la petición. Sucede a menudo que determinados centros piden desde una infinidad de cuentas de correo-e diferentes. Esto nos sirve para conocer desde cuál nos ha llegado y poder contestarle directamente: la opción que sale por defecto al utilizar cualquiera de los botones que sirven para enviar un mensaje al peticionario es la primera dirección de correo-e de las dos que, como hemos visto, están almacenadas en nuestra base de datos de bibliotecas

5.4.2 Datos bibliográficos

Como hemos visto en el apartado anterior, los datos bibliográficos pueden estar introducidos en los campos correspondientes o aparecer como un mensaje de correo electrónico.

Como las partes superior e inferior (que contienen todos los datos necesarios para completar la gestión de la petición) se mantienen fijas puede tramitarse la petición en cualquiera de las dos situaciones. No obstante, siempre **es conveniente introducir la información en campos** porque permite obtener una información más completa y tener más prestaciones, con un esfuerzo no muy grande.

En el listado se identifica este tipo de peticiones por la leyenda “Correo no descifrado procedente de...”

☐	E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐		63518	ghi	bucm	Correo no descifrado procedente de illadm@uca.es	Fotocopia	Cádiz	
☐		61286	bucm		Correo no descifrado procedente de	Fotocopia	Politécnica de Valencia	
☐		59635	bucm		Correo no descifrado procedente de	Fotocopia	Instituto Cervantes (Alcalá de Henares)	

Si no dividimos la información en campos **no podremos**:

- buscar en los campos
- introducir observaciones
- diferenciar su contenido en el listado de peticiones: aparecerá el mensaje ya comentado de **“Correo no descifrado proveniente de ...”**
- sacar estadísticas de las publicaciones más solicitadas
- en ocasiones, la información ocupará más espacio que la superficie de pantalla y tendremos que desplazarnos por ella para poder llegar a la parte inferior con los datos de gestión

5.4.2.1 Introducir los datos bibliográficos en los campos pertinentes (“desmembrar”)

Si estamos en la situación que acabamos de comentar, podemos introducir la información pertinente en sus campos respectivos, pulsando en uno de los botones de la barra de herramientas, que nos abrirá una pantalla más pequeña con los campos en blanco dispuestos para recibir los datos.

SIEMPRE que haya una modificación: hay que usar  para guardarla

Nos aparecerá una pantalla flotante con todos los datos individuales. Copiando desde ella podremos rellenar los campos.

Sólo existe un pequeño inconveniente: al introducir los datos, se minimiza la pantalla flotante²⁰ y debemos aumentarla cada vez que queramos copiar y pegar algo o simplemente consultar la información introducida en la otra.

Sí hay algunos trucos que podemos utilizar para paliar esto:

- ajustar el tamaño de las ventanas de tal manera que podamos ver las dos a la vez en la pantalla: se mantienen las dos abiertas y sólo hay que ir de una a otra con el ratón
- copiar toda la información en el campo de notas de la pantalla “flotante” y luego rellenar la información desde allí, sin necesidad de cambiar de pantalla

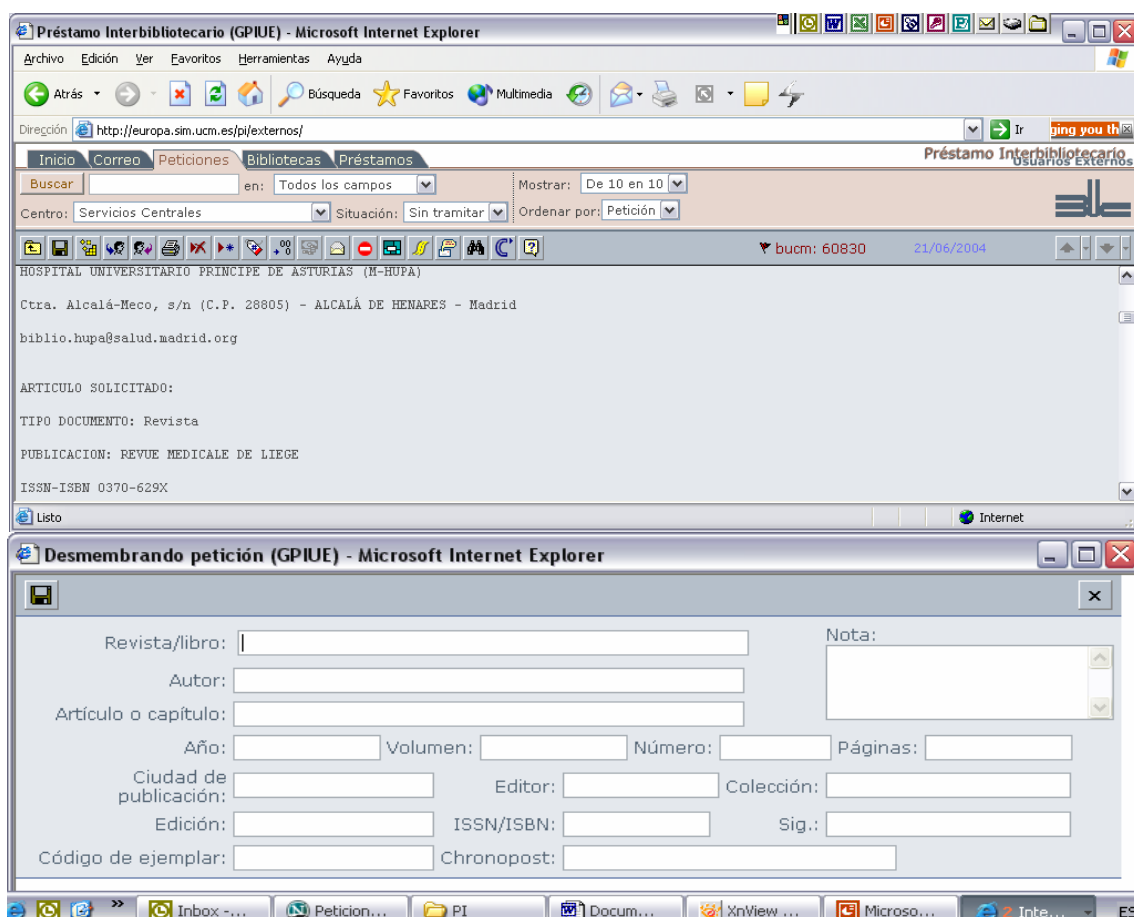


Sea cual sea el sistema que utilicemos guardará los cambios realizados. El mensaje original se guardará junto con el resto de mensajes relacionados con la petición.



nos permite cerrar la ventana de desmembrar sin realizar cambios.

Mostramos las dos posibilidades recién comentadas:

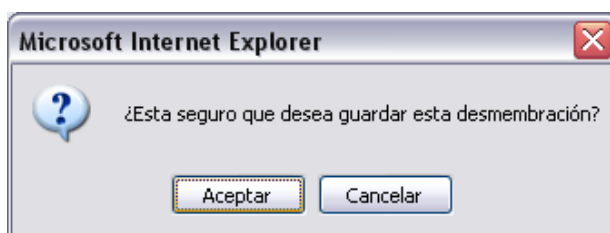


Las dos ventanas se distribuyen por la pantalla del ordenador

²⁰ Es propio de Windows y no se puede hacer nada al respecto.

La información relevante la introducimos en Notas y la copiamos desde allí

En cualquier caso, hay que guardar los cambios



Como es habitual, nos pide confirmación

Y éste es el resultado

Puede que por error cerremos la pantalla sin haber introducido todos los datos. Entonces, podremos consultarlos (y copiarlos) desde el mensaje original, al que accedemos pulsando en

5.4.2.2 Cuáles son los datos bibliográficos que se recogen

A pesar de que se describen por sí mismos, vamos a realizar un pequeño comentario sobre ellos.

Los campos se han escogido siguiendo el **modelo del programa SOD**. No porque fueran perfectos, sino porque una parte considerable de las peticiones que nos llegan utilizan ese formato y así conseguimos la compatibilidad con él.

Sin embargo, hemos ampliado la dimensión de los campos para que podamos poner los enunciados más largos posibles: aunque en la pantalla se pueda ver que un campo sólo ocupa un espacio reducido, no significa que ése sea el tamaño máximo del campo (está hecho así para conseguir mejor visibilidad): podremos seguir escribiendo en él.

Los mensajes de SOD llegaban normalmente en mayúsculas y sin tildes y presenta los títulos de revistas abreviados. Nosotros podremos hacerlo como deseemos o como sea dispuesto por quien tenga competencias para hacerlo.

Que nos hayamos basado en su modelo no quiere decir que tengamos únicamente los campos de que ellos disponen: contamos con campos y procedimientos muy diferentes a los de SOD.

No existen sólo los campos que vemos en la pantalla. Hay **campos ocultos** pero totalmente operativos. Por ejemplo, todos los de fecha (son al menos 4) que se generan automáticamente y son básicos para realizar estadísticas. Otros son accesibles tras pulsar diferentes botones, como el mensaje original o los mensajes asociados.

Listado siguiendo el orden en que aparecen en la pantalla

Revista/ libro	Título de la revista o del libro. En ocasiones se introduce el título del libro en el campo correspondiente al del artículo de revista. Lo que se introduzca aquí es lo que aparecerá en el listado de peticiones. Si se deja vacío, aparecerá en el listado " <i>No especificada</i> ". También es importante porque buscará por él en el catálogo cuando no tenga ISBN o ISSN.
Autor	El responsable del artículo, monografía...
Artículo o capítulo	Título del artículo de una publicación periódica o de un capítulo de una monografía.
Año	El nombre del campo expresa claramente cuál es su contenido. No tienen por qué aparecer siempre con datos. En el caso de artículos son fundamentales los datos del año y/o volumen y/o número y las páginas.
Volumen	
Número	
Páginas	
Ciudad de publicación	
Editor	
Colección	
Edición	
ISBN / ISSN	Número normalizado. Es importante introducirlo sin espacios en blanco. Da igual si se utilizan guiones o no. Si el campo aparece vacío al entrar en el catálogo buscará por el título de <i>revista/libro</i> ; si contiene algún dato, lo buscará directamente en el campo de Cisne cuya etiqueta es ISN.
Sig.	Signatura de la obra. Como sabemos, permite localizar la ubicación de la obra. Este campo nos permite ahorrar trabajo cuando la petición se nos envía desde uno de nuestros centros: ellos ya han tenido que comprobar en qué biblioteca se encuentra y ver, por tanto, la signatura.
Código de ejemplar	Número que el Sistema de Gestión de Bibliotecas ha adjudicado a un documento. Es importante sobre todo para el préstamo de libros, puesto que permite identificar cuál es el volumen concreto que está prestado.
Chronopost	Campo destinado para introducir el código que proporciona un hipotético servicio de mensajería. Es un dato no propiamente bibliográfico; pero por cuestiones de diseño se ha incluido en esta zona.
Nota	Recoge tanto las notas que llegan originalmente con la petición como las que se hayan añadido después.

5.4.3 Biblioteca peticionaria

Una cuestión fundamental para trabajar con esta pantalla es que **siempre debe existir un nombre de biblioteca** asociado a la petición. La razón es muy sencilla: si no está introducido, no sabremos a quién debemos enviar la documentación, a quién informaremos sobre el estado de la petición, qué etiquetas debemos imprimir, a quién dirigiremos los albaranes,... en definitiva sería una petición sin peticionario y, por tanto, sin fundamento.

Como ya hemos indicado en varias ocasiones, cuando introducimos un mensaje en *Peticiones* creamos una petición nueva que tomará una “forma” diferente dependiendo tanto del formato en el que nos haya llegado el mensaje como de quién sea el remitente.

Así, podemos encontrarnos con:

- peticiones en las que ha reconocido a la biblioteca remitente y además ha introducido los datos de la petición en campos (ejemplo: peticiones con SOD, peticiones del CINDOC, peticiones hechas desde nuestro web o desde nuestro otro módulo de PI...)
- peticiones en las que ha reconocido el remitente, pero no ha dividido la información en campos (ejemplo: bibliotecas que están en nuestra base de datos y que envían sus peticiones con formatos propios)
- peticiones en las que introduce la petición en campos y en el nombre de la biblioteca aparece **Sin coloquial**:

Para hacer pruebas 2004 (2) 13; 2-3 Anonimo	Fotocopia	Sin coloquial
--	-----------	---------------

- peticiones en las que no introduce la petición en campos y en el nombre de biblioteca aparece **0**:

Anthropos. Barcelona 1987 (; (79));; 9-27 Apuntes biográficos Buero Vallejo, Antonio;	Fotocopia	0
Correo no descifrado procedente de buc_vet@buc.ucm.es	Fotocopia	0

Por qué se dan estas dos últimas situaciones:

5.4.3.1 Biblioteca con nombre *Sin coloquial*²¹

Cuando una institución externa hace una petición desde nuestra página web, teclea sus datos de contacto. Al introducir su petición en nuestra base de datos, si el programa no encuentra la dirección de correo electrónico en ella interpreta que la institución es nueva y crea un registro nuevo para ella, escribiendo en el campo **Coloquial** las palabras **Sin coloquial** y generando un aviso de que se ha creado una nueva biblioteca que posiblemente necesite revisión (esto se ve en Servicios Centrales).

Esta operación tan simple permite que mantengamos la información de esa biblioteca nueva, que el centro que tiene la petición sepa que el peticionario **todavía no ha sido dado como válido** y que Servicios Centrales sepa que tiene que revisar dicho peticionario.

Si siempre se pidiera bien no tendríamos problema alguno; pero hay muchas veces que la biblioteca ya está en nuestra base de datos y han tecleado mal la dirección de correo, o ésta ha cambiado... con lo que nos duplica el proveedor, algo que a la hora de facturar puede crear muchos quebraderos de cabeza.

Por tanto, **nunca se debe dar como negativa (y menos por servida) una petición que tenga como biblioteca peticionaria “Sin coloquial”.**

5.4.3.2 Biblioteca con nombre 0

La biblioteca **0** responde a otra situación diferente: simplemente nos indica que **el programa no ha identificado al peticionario**. Quiere esto decir que no está en nuestra base de datos o no está con los datos que aparecen en la petición (normalmente, es el correo electrónico la clave que le permite al programa identificar un usuario).

²¹ Después de realizar el manual hemos modificado la forma de trabajar del programa y ya no puede darse esta circunstancia tal y como se ha planteado: ya no se crea la biblioteca automáticamente. No obstante, queda el comentario como indicación de que siempre debe existir un nombre de biblioteca válido.

Es decir, **la petición no depende de ninguna de las bibliotecas de nuestra base de datos**, por lo que no se le puede dar albarán, ni darla como servida... Para cambiar esta situación tenemos que introducir nosotros el nombre de la biblioteca.

Sin embargo, el programa sí permite darla como negativa y muchas veces dejamos la petición con un 0 y como negativa. Pero **no debemos dar como negativa una petición que tiene como biblioteca peticionaria "0"** porque cuando saquemos las estadísticas no sabremos si es una biblioteca extranjera o de la UCM, si es de Madroño o no... y nos quedarán datos colgando.

Introducir el nombre del peticionario tampoco es tan trabajoso:

- cuando ya está en la base de datos se encuentra enseguida
- cuando no está, cabe la posibilidad de pedir a Servicios Centrales que cree una biblioteca nueva; aunque esto no es necesario en la mayor parte de las ocasiones porque muchas veces son peticionarios particulares que han pedido donde no debían y para los que existen dos bibliotecas ficticias **Particulares (España) (870)** y **Particulares (Resto del mundo) (922)** que pueden introducirse por su código numérico.

Otras veces, lo que sucede es que se ha dado como negativo un mensaje que no es una petición. Por ejemplo, uno de los de *Os paso la tramitación de las peticiones...* o simplemente hemos introducido un mensaje que no debíamos. **En estos casos**, no hay que dar como negativa la petición, sino que **hay que borrarla**.

En resumen, **nunca debe quedar una petición adjudicada a una biblioteca peticionaria cuyo nombre sea Sin coloquial ó 0**, sea cual sea la situación (incluida la negativa) en que esté la petición.

5.4.3.3 Introducción manual de un nombre de biblioteca

Hasta ahora hemos estado planteando que las peticiones llegan por correo electrónico; pero puede darse el caso (aunque son muy pocos) de que no sea así. Por eso, vamos a explicar cómo se introduce un nombre de biblioteca. Esta opción sirve también para cambiar un nombre que está introducido.

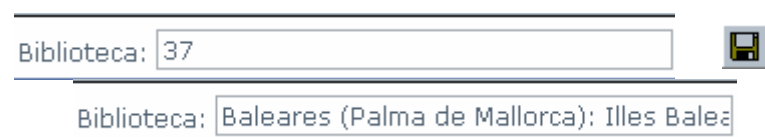
Los elementos básicos que se van a tener en cuenta son el **coloquial** y el **código de biblioteca**. Cualquiera de ellos permite identificar a una biblioteca. Como el último es un número, no se pueden introducir números en el nombre coloquial porque al intentar guardar los cambios crea un bucle infinito (un círculo vicioso) en el programa que impide hacer modificaciones.

El método más sencillo es **introducir los datos en el campo biblioteca y pulsar el botón guardar**. Si el texto o número es suficiente, la petición quedará adjudicada a una biblioteca. Si no es suficientemente significativo, mostrará las posibles candidatas para que se elija entre ellas²².



Biblioteca: Biblioteca Valenciana

También se consigue introduciendo el número del código de biblioteca y utilizando el botón *Guardar*.

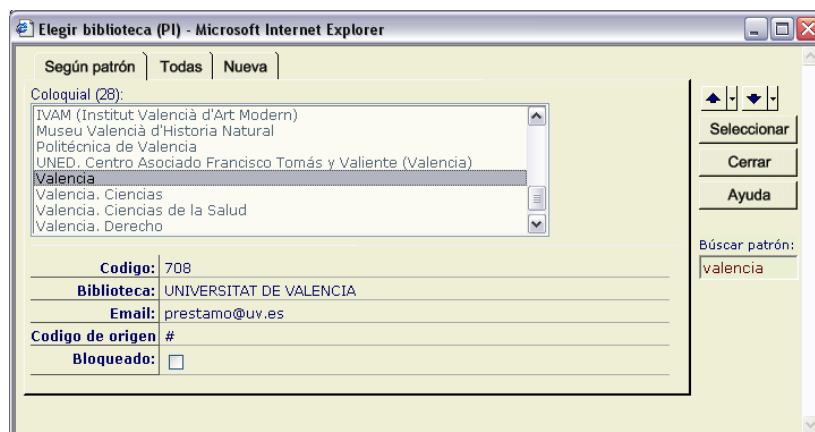


²² Es en este momento cuando se produce el bucle infinito si tenemos un número dentro del coloquial.

Otra opción consiste en **teclear el texto o número y a continuación pinchar en el icono** que acompaña al campo (rectángulo con líneas horizontales) o pulsar INTRO.

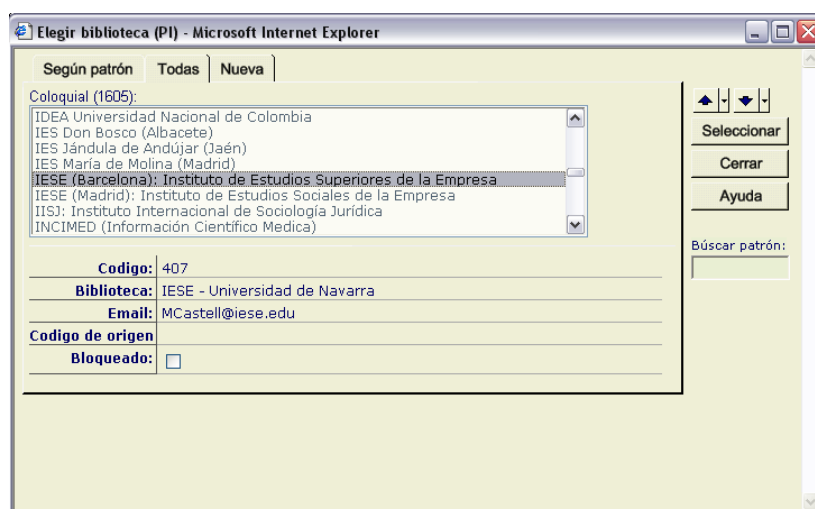


Aparece una pantalla flotante en la que se recogen los mismos centros que en el caso anterior, sólo que nos da más información y nos permite realizar otras acciones. En el caso que nos ocupa, aparece un listado restringido a las bibliotecas que cumplen con el criterio introducido (tener *Valencia* en el coloquial): 28, como se indica en la parte superior entre paréntesis. Debemos seleccionar una de ellas y pinchar en *Seleccionar*.



Esta pantalla no sólo nos permite contrastar la información sino que presenta dos opciones más: poder escoger entre todo el listado de bibliotecas y crear una nueva biblioteca (**opción restringida a Servicios Centrales**)

Precisamente esto nos proporciona una tercera opción para introducir un nombre de biblioteca: **sin escribir texto alguno, pinchamos en el icono** con lo que tenemos acceso a todo el listado de bibliotecas (1605 bibliotecas) por el que nos movemos utilizando la barra de deslizamiento vertical. Cuando seleccionemos una biblioteca sus datos nos aparecerán debajo. En el caso de que estuviera bloqueada no deberíamos servirle el documento.



5.4.4 Introducción manual de una petición

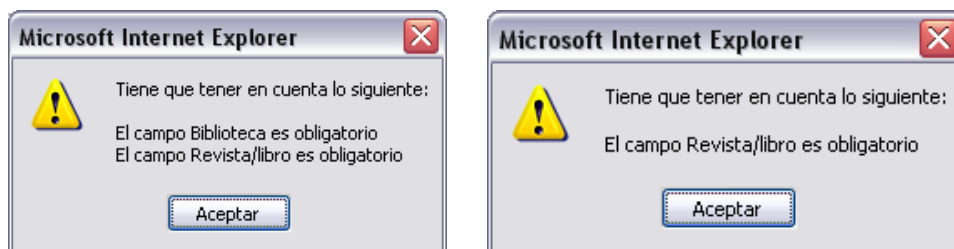
Hemos estado hablando de cómo introducir una petición que llega por correo electrónico. Pero ésta no es la única manera posible. Podemos hacerlo de manera manual, utilizando uno de los botones de la barra de herramientas: nos presentará una pantalla con los campos en blanco para que los rellenemos.

Dicha pantalla tendrá todos los botones desactivados excepto el de volver al listado, el de guardar y el que nos permite elegir la biblioteca. Como vemos tampoco tiene adjudicado un número de petición. Esta situación es totalmente lógica:

- lo primero que tenemos que hacer es introducir la biblioteca (tal y como acabamos de ver) a la que le vamos a servir el documento, sin cuya existencia no tiene sentido una petición de PI
- a continuación introduciremos los datos bibliográficos de que dispongamos
- procederemos a guardar la petición. Esta cuestión es fundamental en todo el programa: **cuando realicemos alguna modificación siempre tendremos que usar el botón** . En caso contrario no se guardará ninguno de los cambios. Hasta que no se guarda la petición ésta no existe como tal, no genera un nuevo número de petición
- si desistimos de guardar la petición, podemos volver al listado, y nos encontraremos en la misma situación de partida

Una vez que hayamos guardado los cambios nos aparecerá una petición normal, con todos los botones activos, con un número de petición y lista para ser tramitada. La única diferencia que existirá con una petición que haya llegado por correo electrónico es que no habrá un mensaje asociado con los datos de la petición.

Hay algunos campos que son obligatorios y el programa requerirá su introducción para seguir adelante:



5.4.5 Copia de una petición

Podemos **crear una petición exactamente igual a otra** con el botón .

No guardará el correo con la petición original (en el caso de que copiáramos una petición que lo tuviera) ni las notas y, como es lógico, le adjudicará un número de petición diferente.

Para poder utilizar esta herramienta es necesario que la petición inicial no esté servida ni tenga número de albarán.

Es útil cuando nos encontramos con peticiones similares en las que cambian pocos datos (sobre todo si nos llegan por cualquier medio diferente al correo electrónico).

5.4.6 Rotación de una petición y consulta de su ruta

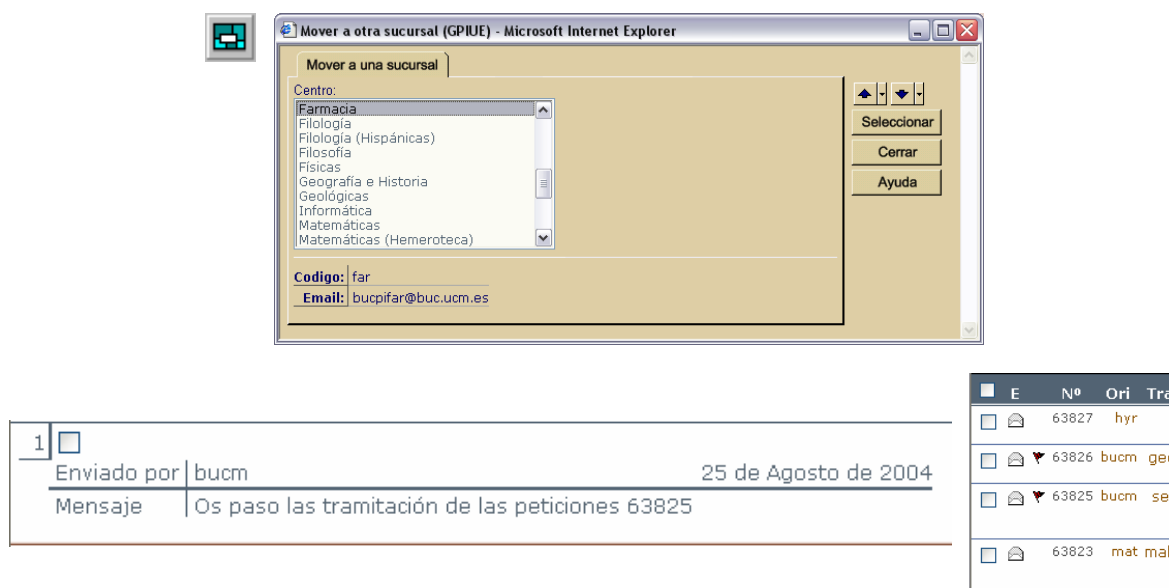
Si el documento que nos piden no está en nuestra biblioteca y sí **en otro centro de la BUC** podemos enviar la petición a dicho centro mediante un botón que abre una pantalla en la que aparece un listado con todos los centros de la BUC (excepto Servicios Centrales, que tiene un botón propio para enviarle directamente) del que seleccionaremos el centro adecuado.

La petición será traspasada al centro escogido, al que le llegará un aviso del tipo *Os paso la tramitación de la petición...*

En el listado de peticiones aparecerá el código del centro al que llegó en primer lugar seguido del centro que pasa a gestionar ahora la petición.

El centro al que llegó originariamente la petición podrá tener acceso a ella; pero sólo como consulta ante cualquier reclamación por parte del peticionario. El centro que la recibe tendrá el control total.

Esta opción que puede ser utilizada sólo ocasionalmente por los centros es, sin embargo, fundamental para Servicios Centrales puesto que una de sus funciones básicas es la de distribuir entre los centros de la BUC todas las peticiones que llegan a su dirección de correo electrónico. En el caso de las peticiones que hayan sido rotadas por Servicios Centrales aparecerá un banderín rojo tanto en el listado de las peticiones como en la barra de botones dentro de las peticiones individuales.



The screenshot shows a web application window titled "Mover a otra sucursal (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer". It contains a list of centers under the heading "Centro:". The list includes: Farmacia, Filología, Filología (Hispanicas), Filosofía, Físicas, Geografía e Historia, Geológicas, Informática, Matemáticas, and Matemáticas (Hemeroteca). To the right of the list are buttons: "Seleccionar", "Cerrar", and "Ayuda". Below the list, there are fields for "Codigo: far" and "Email: bucpifar@buc.ucm.es".

Below the window, there is a table showing the status of a petition (63825). The table has columns: E, N°, Ori, and Tra. The data row shows: E (checkbox), N° (63825), Ori (bucm), and Tra (geo). The message "Os paso las tramitación de las peticiones 63825" is displayed.

Relacionada con esta cuestión está la posibilidad de conocer cuál es el itinerario (o ruta) seguido por una petición.



The screenshot shows a window titled "Ruta (62944) - Microsoft Internet Explorer". It displays the route followed by a petition (62944). The table shows the date and the center where the petition was processed.

Fecha	Centro
16/07/2004	Castroviejo
16/07/2004	Medicina

5.4.7 Contestar a una petición o enviar mensajes

Desde *Peticiones* se pueden enviar mensajes de correo electrónico relacionados con una petición particular que pueden ser de muy diferente índole:

- pidiendo más información sobre el documento que se solicita
- exponiendo determinada situación y pidiendo confirmación del peticionario
- dando como negativa la petición
- enviando el documento electrónicamente

También aquí se pueden utilizar las respuestas tipo (es el lugar más indicado para ello), además de las respuestas con texto libre.

En todos los casos se incorporará información sobre la petición: si la información no está dividida en campos, incorporará la petición original; si está dividida, incluirá un mensaje etiquetado con los datos fundamentales de la petición, entre los que se encuentran los de nuestro número de petición y la referencia del usuario (en caso de que ésta exista).

Por defecto se muestra la opción de enviar el mensaje a la *biblioteca que ha realizado el pedido*. Pero se puede **enviar un mensaje a un destinatario** diferente a quien nos ha hecho llegar el correo, seleccionando el "botón" *Otros* y tecleando a continuación la dirección de correo electrónico que deseamos.

Esto permite contestar al remitente original cuando el mensaje nos ha llegado mediante un forward: por ejemplo, nuestro servicio de Información Bibliográfica nos pasa un mensaje que ha llegado de una biblioteca externa. Si no tuviéramos esa opción sólo podríamos contestar a nuestro servicio de Información Bibliográfica.

Al hacerlo desde respuesta tipo podemos enviarle las normas del servicio.

5.4.8 Enviar el documento electrónicamente

Igual que en *Correo* se puede **adjuntar** un archivo. La aplicación más directa para la que está destinado es poder enviar el documento que nos solicitan, bien porque lo hemos escaneado, bien porque lo hemos conseguido en formato electrónico.

Para los casos en que enviamos el documento en un archivo adjunto existe la posibilidad de enviar automáticamente **un albarán electrónico**. Para ello es necesario marcar la casilla que aparece debajo del espacio dedicado al mensaje.

El albarán sólo se enviará si la petición lo tiene adjudicado. Si no es así, enviará el mensaje correspondiente pero no el albarán.

El mensaje con los datos de la petición identifica claramente a la misma y evita las dudas.

Adjuntar albarán si existe: ☐

CANTIDAD	CONCEPTO	SU PETICIÓN	NUESTRA REF.	IMPORTE (€)
8	Fotocopias	9952-17495	bucm/93476/2004	4.00
ALBARÁN EMITIDO POR: Servicios Centrales				SUMA
				4

5.4.9 Importe

El importe es calculado automáticamente por el programa. No obstante es posible modificarlo manualmente si es necesario adaptarlo a algún tipo de tarifa especial.

Para el cálculo el programa tiene en cuenta los siguientes elementos:

- Concepto: si es fotocopia o préstamo (también si son imágenes²³)
- Cantidad: se introduce manualmente
- Facturación: qué es lo que aparece en dicho campo dentro de la base de datos de *Bibliotecas*
- Forma de envío: si se envía por fax utilizará una tarifa diferente a si se hace por correo ordinario

Cada vez que se cambia uno de estos elementos, cambia el resultado automáticamente, salvo en el caso de la facturación: es preciso refrescar el navegador y modificar la cantidad.

Los cambios de las tarifas requieren modificar la fórmula matemática que hay detrás. Siempre tiene que hacerlo el informático. Hemos intentado crear una herramienta que permita hacer los cambios a cualquiera que use el programa; pero resulta complejo.

El importe se reflejará en el correspondiente albarán.

5.4.10 Albarán

El albarán es un elemento fundamental para la gestión económico-administrativa de la petición. Es un elemento previo a la factura y siempre debe acompañarse a las peticiones pertinentes. Como acabamos de ver puede enviarse electrónicamente si resultara necesario.

Además adjudicar el número de albarán es **requisito imprescindible** para dar una petición como servida, salvo si su tarifa es gratuita.

En un albarán pueden incluirse varias peticiones siempre que pertenezcan a la misma biblioteca.

El albarán que genera el programa reproduce el que se usaba previamente en papel y cuenta con los siguientes datos:

- Dirección y CIF de la Biblioteca de la Universidad Complutense: la facturación está centralizada
- Datos postales de la biblioteca peticionaria. Para facilitar el trabajo de nuestros compañeros, se destaca el código de facturación que identifica a la biblioteca en la base de datos que utilizamos para facturar.
- El número de albarán: combina el código numérico de nuestra biblioteca con el número de albarán y el año.
- Fecha del albarán.
- Datos de la petición o de las peticiones que se incluyen en el albarán: incluyen para cada una la cantidad, el tipo de documento, la referencia del centro peticionario (siempre que la haya proporcionado), nuestra referencia (código alfabético de la biblioteca suministradora, número de petición y año) e importe.
- Importe total y cuál de nuestros centros ha emitido el albarán.

²³ Específico de algunos centros de la BUC. Ejemplo: INF y BH

Además, en la barra de título de la ventana veremos el número de albarán:



Disponemos de dos botones que tienen relación con el albarán: con uno de ellos adjudicamos el número de albarán y con el otro lo imprimimos.

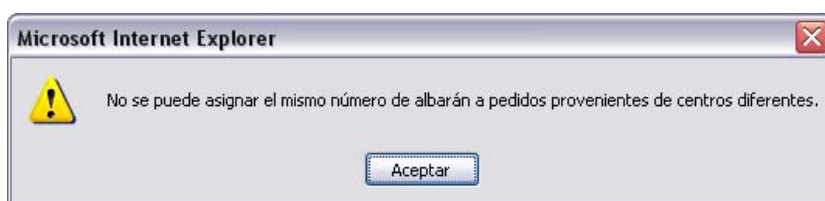


adjudica el número de albarán. Consulta cuál es el último número de albarán²⁴ y adjudica el inmediatamente posterior.

Se puede utilizar tanto desde el registro individual de una petición como desde el listado de peticiones. Si estamos en el listado de peticiones podemos **adjudicar el mismo número de albarán a varias peticiones** marcando los cuadros de selección correspondientes antes de pinchar en el botón:

- Si ninguna de ellas tiene número de albarán adjudicará uno nuevo a todas las peticiones seleccionadas.
- Si una de ellas tiene número de albarán y las restantes no, adjudicará el número de albarán pre-existente a todas las peticiones que no lo tengan.

Independientemente de en cuál de las dos situaciones nos encontremos, **nunca permitirá asignar el mismo número de albarán a peticiones que provienen de diferentes bibliotecas.**



permite imprimir el albarán. También está activo desde el registro individual de la petición y desde el listado de peticiones.

Si seleccionamos una única petición nos imprimirá el albarán con el formato que ya hemos visto.

Si seleccionamos varias peticiones que tienen el mismo albarán también nos imprimirá únicamente un albarán.

Si seleccionamos varias peticiones con diferentes albaranes imprimirá uno a continuación del otro.

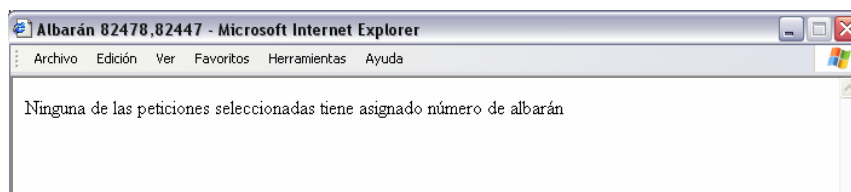
CANTIDAD	CONCEPTO	SU PETICIÓN	NUESTRA REF.	IMPORTE (€)
1	Préstamo de libro	BCB-S05/225	ghi/82403/2005	7.00
ALBARÁN EMITIDO POR: Geografía e Historia				SUMA 7

EL IMPORTE DEL PRESENTE ALBARÁN SERÁ CARGADO EN PRÓXIMA FACTURA
NO UTILICE ALBARANES PARA REALIZAR PAGOS

Si seleccionamos peticiones que tienen albarán y otras que no, sólo imprimirá aquéllas que disponen de albarán.

²⁴ En el apartado de centros (ver *Inicio*) se almacena el último número de albarán.

Si seleccionamos una o varias peticiones que no tienen albarán nos hará ver que no se puede imprimir lo que no existe: en este caso, lo que aparecerá en la barra de título es el número o números de las peticiones.



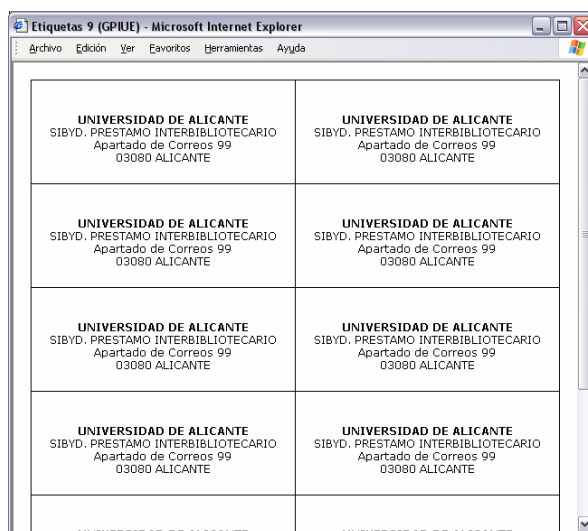
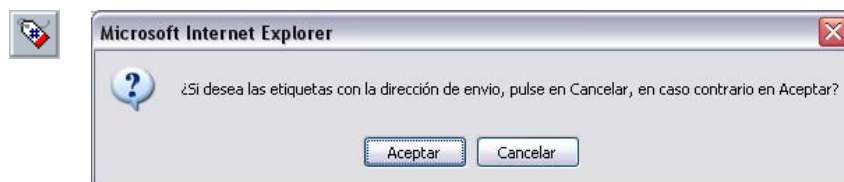
Existe la posibilidad de enviar un albarán electrónico como hemos visto en el punto 5.4.8.

El número de albarán puede ser introducido manualmente; pero cualquier error al introducirlo puede provocar saltos en la serie numérica. No obstante, es una opción importante por si es necesario corregir determinadas situaciones (como un salto fortuito en la serie, precisamente).

5.4.11 Imprimir etiquetas

Cuando tenemos que enviar el documento por correo postal es necesario disponer de la dirección de destino. El programa permite imprimir etiquetas, aunque tal y como están diseñados los navegadores y Windows no se pueden establecer unas dimensiones fijas para todas las etiquetas, sino que variarán según el tipo de impresora que se utilice. Por eso no se recomienda utilizar papel que tenga un tamaño preestablecido de etiquetas, sino uno que permita recortar.

Hay una opción añadida en este caso que permite decidir entre dos posibles direcciones de la biblioteca puesto que hay centros que tienen una dirección diferente para la gestión económico-administrativa y para la recepción de documentos: una ventana pregunta si queremos imprimir una u otra y nos da como opciones pinchar en *Aceptar* o en *Cancelar*.



5.4.12 Resolver la petición

Toda petición debe obtener una respuesta, positiva o negativa. En el primer caso, enviaremos el documento y en el segundo caso explicaremos por qué no se envía.

5.4.12.1 Dar por servida

Para dar por servida una petición habría que localizar el documento, prepararlo para ser enviado y enviarlo. A efectos del programa, lo que nos interesa son los mecanismos para dejar la petición como servida.

Es indispensable que la petición tenga número de albarán, salvo que sea una petición de uno de nuestros centros²⁵ o de alguno de los escasos centros que puedan tener una tarifa gratuita.



Además debemos imprimir el correspondiente albarán y adjuntarlo al documento que se envía o enviarlo electrónicamente junto con el archivo electrónico que contenga el documento.

Si lo deseamos podemos imprimir etiquetas para el envío postal como hemos visto en el apartado anterior.

Una vez que enviamos la petición tenemos varias opciones para dejarla como servida:

- seleccionándola en el listado de peticiones (puede hacerse con más de una a la vez) y pulsando en el botón de la barra de herramientas que contiene un sobre
- dentro del registro de la petición: utilizando el mismo botón (en este caso el sobre está abierto) o mediante la lista desplegable que indica la situación de la petición. En este último caso es necesario utilizar el botón de guardado.

El resultado es que la petición cambiará de situación: guardará la fecha en que se ha servido y quedará representado por un icono que es un sobre cerrado.

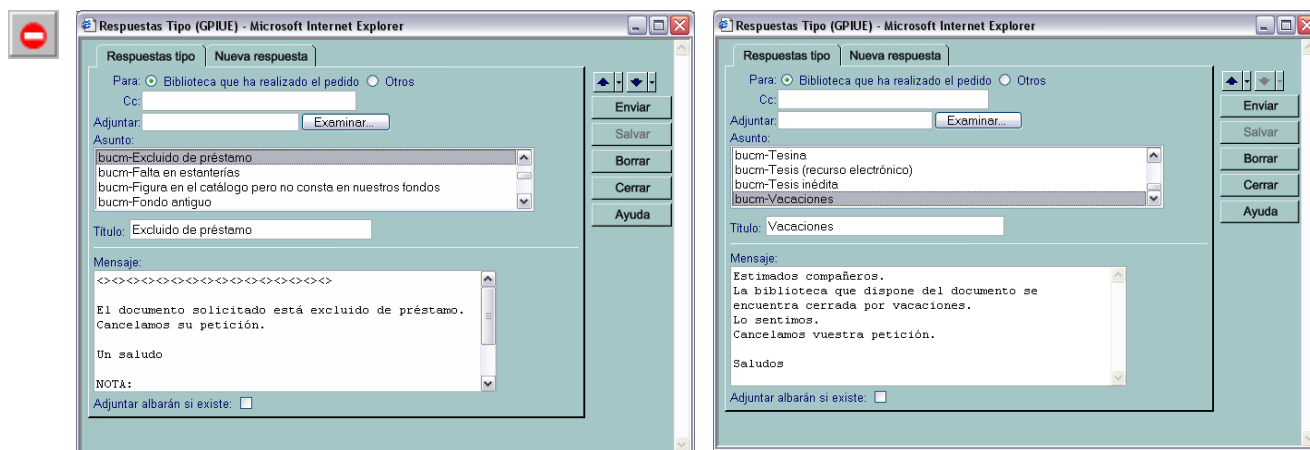
En el caso de los préstamos de libro, se asociará a la petición un semáforo con el color en verde que pasará al color rojo cuando el plazo de devolución se haya sobrepasado.



5.4.12.2 Dar como negativa

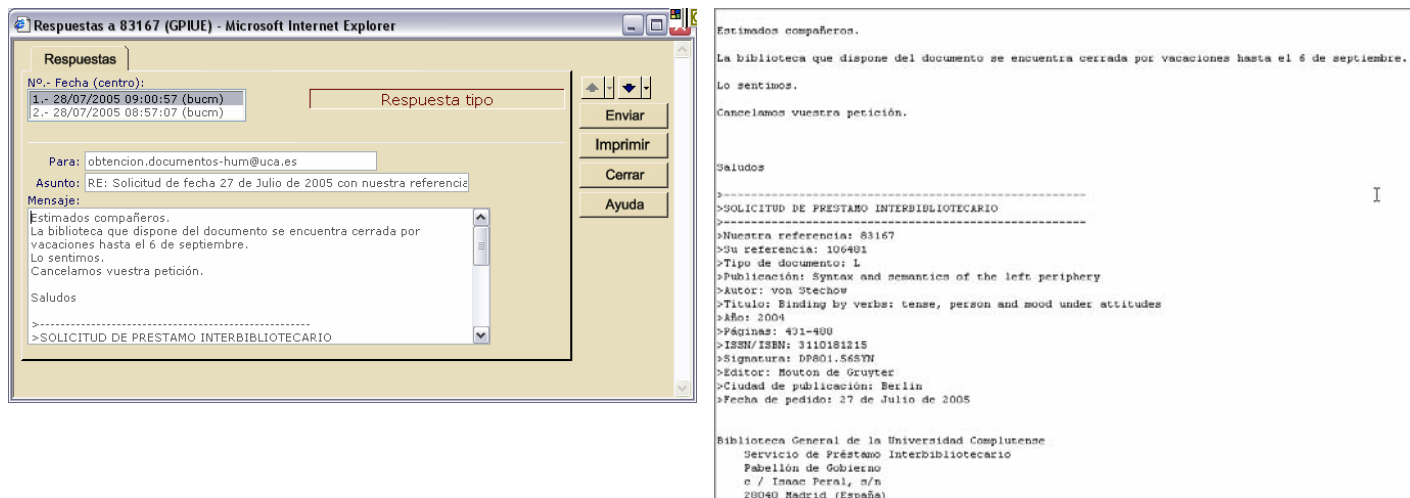
En el caso de no contar con el documento que se pide o no poder acceder a él durante un tiempo prudencial es necesario indicarle al peticionario que no se puede suministrar el documento. Es preciso hacerlo cuanto antes e indicar por qué razón no se dispone del documento. Cuanto antes porque el peticionario puede así solicitarlo a otro lugar, por qué razón para que pueda determinar si lo vuelve a pedir en otro momento o si nunca más debe pedirlo. Además permitirá a nuestro propio servicio determinar la razón de las negativas y, si es posible o necesario, mejorar el servicio.

La manera de realizarlo es similar a la del caso anterior: puede hacerse desde el listado de peticiones o desde la petición individual; puede hacerse mediante botón o mediante la lista desplegable. Pero hay una peculiaridad especial: cuando damos una petición como negativa, en el momento de cambiar de situación se abre la ventana de *respuestas tipo* para que escojamos la razón por la que damos como negativa la petición de tal manera que le llegará al peticionario un mensaje con los datos fundamentales de su petición y la razón por la que no se suministra dicho documento.



²⁵ En ocasiones puede darse el caso que ni aún así pueda evitarse adjudicar un número de albarán (en este caso su importe sería 0).

Se puede modificar el texto de la respuesta tipo en el momento de enviarla de tal manera que se mantenga la respuesta tipo original y se incluya la información adicional que deseamos. Por ejemplo, en el caso de la última pantalla podemos indicar hasta cuándo está cerrada la biblioteca por vacaciones. Lo vemos en el mensaje enviado que mostramos a continuación.



5.4.13 Mensajes asociados

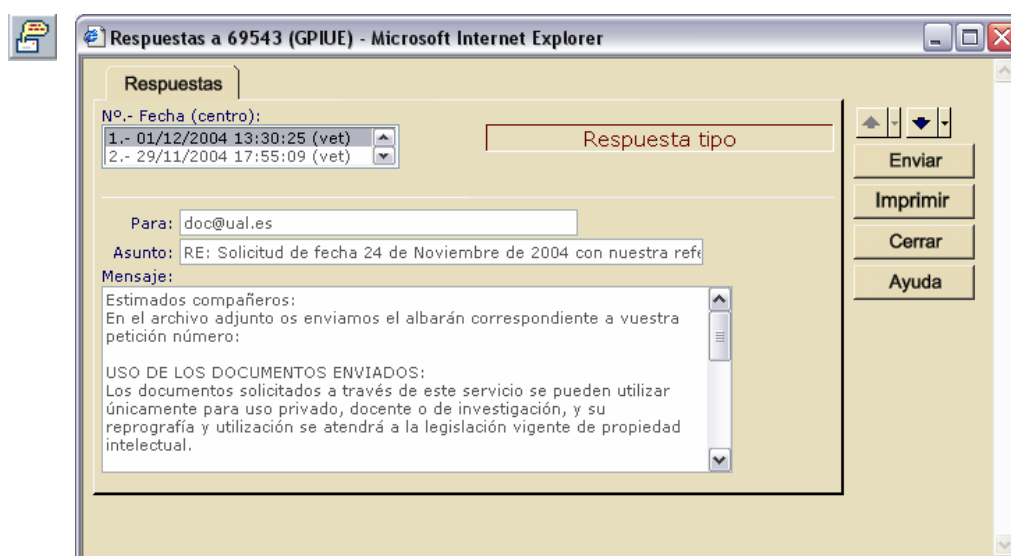
Una opción muy importante es la posibilidad de acumular toda la información que se ha intercambiado entre peticionario y suministrador, siempre que se haya hecho por medios electrónicos y utilizando las herramientas pertinentes:

- documentos del peticionario: la petición original introducida en la base de datos y las posteriores asociadas al número de petición



- documentos nuestros: respuestas tipo o respuestas normales desde el registro de la petición se asocian automáticamente. Si contestamos desde el *Correo* podremos asociar los mensajes a un número de petición mediante el botón correspondiente

Para poder acceder a todos los mensajes asociados tenemos que introducirnos en la petición individual y pinchar el botón que es exactamente igual al que permite hacer las asociaciones desde *Correo*.



Los distintos mensajes se muestran en orden descendente de fecha: el primero mostrado es el último enviado. Podemos movernos de uno a otro con las flechas del cuadro que se encuentra en la parte superior izquierda:

Nº.- Fecha (centro):

3.- 25/11/2004 12:33:39 (vet)

4.- 25/11/2004 09:27:35 (bucm)

Respuestas a 69543 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Respuestas

Nº.- Fecha (centro):

3.- 25/11/2004 12:33:39 (vet)

4.- 25/11/2004 09:27:35 (bucm)

Desde: doc@ual.es

Asunto: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

Mensaje:

Date: Wed, 24 Nov 2004 20:54:28 +0100
 From: Prestamo Interbibliotecario <doc@ual.es>
 To: bucpi
 Subject: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO VIA WEB
 UNIVERSIDAD DE ALMERIA

Enviar
 Imprimir
 Cerrar
 Ayuda

Las ventajas que esta herramienta proporciona son evidentes: al guardar la petición original se tiene constancia de lo que realmente se ha pedido ante eventuales controversias, la recopilación del resto de mensajes permite reconstruir toda la tramitación. Además, **se puede utilizar un mensaje previo para enviar un nuevo mensaje**, introduciendo o no un texto adicional, También se pueden imprimir los mensajes (todos a un tiempo o sólo uno):

Microsoft Internet Explorer

¿Desea imprimir todas las respuestas a esta petición?
 Pinche en cancelar si sólo desea imprimir la seleccionada

Aceptar Cancelar

Aceptar

Respuesta-Copia para imprimir (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Desde: vet

Para: Albertix@vet.ucm.es

Asunto: RE: Solicitud de fecha 24 de Noviembre de 2004 con nuestra referencia: 69543

Hola Alberto :

Necesito envíes a la biblioteca la revista que os adjunto a continuación. Gracias.
 María Jesús

> -SOLICITUD DE PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO

> Nuestra referencia: 69543

> Su referencia: 44037

> Tipo de documento: R

> Publicación: JOURNAL OF THE ROYAL SOCIETY OF HEALTH

> Autor: BOX, V.

> Título: CANCER: MYTHS AND MISCONCEPTIONS

> Año: 1984

> Número: 104

> Páginas: 161-170

> ISSN/ISBN: 0264-0325

> Signatura: PP QVETNBR

> Ciudad de publicación: LONDON

> Fecha de pedido: 24 de Noviembre de 2004

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Usuarios externos

Fecha: 25/11/2004 09:27:35

Desde: doc@ual.es

Para: bucpi

Asunto: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO VIA WEB

UNIVERSIDAD DE ALMERIA
 Servicio de Biblioteca y Archivo. Sección de Documentación
 C. de S. Urbano s/n
 04120 Almería (Spain)
 Tel: 34 950 01 53 10 fax: 34 950 01 50 19
 Mail: doc@ual.es
 NIF:Q5450008G

Cancelar

Respuestas-Copia para imprimir- (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Usuarios externos

Fecha: 25/11/2004 09:27:35

Desde: doc@ual.es

Para: bucpi

Asunto: SOD: SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO

SOLICITUD ELECTRONICA DE DOCUMENTO VIA WEB

UNIVERSIDAD DE ALMERIA
 Servicio de Biblioteca y Archivo. Sección de Documentación
 C. de S. Urbano s/n
 04120 Almería (Spain)
 Tel: 34 950 01 53 10 fax: 34 950 01 50 19
 Mail: doc@ual.es
 NIF:Q5450008G

Enviado desde : 193.147.120.53

\$C: UALMG

Tipo de solicitud : FOTOCOPIA

Tipo de recepción solicitada : C

ID: 44037

TD: R

VS: E

PU: JOURNAL OF THE ROYAL SOCIETY OF HEALTH

AU: BOX, V.

TI: CANCER: MYTHS AND MISCONCEPTIONS

AN: 1984

VO: 104

PG: 161-170

LE: LONDON

ED:

EC:

IS: 0264-0325

PR: N

Hay un problema cuando las peticiones llegan con formato html y es que la ventana de documentos asociados no es capaz de leer dicho formato por lo que muestra el mensaje con el código propio de dicho lenguaje. No obstante, podemos leerlo sin problemas si pinchamos en el botón *Imprimir*.

Respuestas a 80754 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Respuestas

Nº.- Fecha (centro):
4.- 09/06/2005 12:51:58 (hyr)
5.- 03/06/2005 15:58:14 (psi)

Pedido original

Enviar
Imprimir
Cerrar
Ayuda

Desde: prestamo@uv.es

Asunto: SOD: 12504067 solicitud electronica de documento

Mensaje:

```
<hr><h2 style="text-align:center">solicitud electronica de
documento</h2><hr><b>Datos del solicitante: </b> <br><br>Centro:
UNIVERSITAT DE VALENCIA-PRESTEC INTERB.<br><b>SIB.PRESTEC
INTERBIBLIOTECARI<br>Dirección: APARTAT DE CORREUS
22085<br>Codigo postal-ciudad : 46071 VALENCIA<br>Teléfono:
96.386.41.99/386.41.98/398.33.59<br>Fax: 96.386.48.33<br>Correo
electrónico: prestamo@uv.es<br><b>Datos bibliográficos: </b> <br>
<br><b>PU: <b>História da Literatura Brasileira<br></b></b>
<br><b>AN: 1999 Vol. 3 Num. Pags. - ISSN: 972-626-254-2<br></b>
<br><b>AU: Silvio Castro (Direccao)<br></b>
<br><b>TI: Cap.: 39, 40, 41, 42, 46, 47, 48, 49<br></b>
<br><b>Referencia: 12504067<br></b>
<br><b>Tipo de solicitud: FOTOCOPIA<br></b>
<br><b>Tipo de recepción solicitada: CORREO POSTAL
```

Respuestas-Copia para imprimir- (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Usuarios externos

Fecha: 03/06/2005 15:58:14
Desde: prestamo@uv.es
Para: psi
Asunto: SOD: 12504067 solicitud electronica de documento

solicitud electronica de documento

Datos del solicitante:

Centro: UNIVERSITAT DE VALENCIA-PRESTEC INTERB.
SIB.PRESTEC INTERBIBLIOTECARI
Dirección: APARTAT DE CORREUS 22085
Codigo postal-ciudad : 46071 VALENCIA
Teléfono: 96.386.41.99/386.41.98/398.33.59
Fax: 96.386.48.33
Correo electrónico: prestamo@uv.es

Datos bibliográficos:

PU: História da Literatura Brasileira
AN: 1999 Vol. 3 Num. Pags. - ISSN: 972-626-254-2
AU: Silvio Castro (Direccao)
TI: Cap.: 39, 40, 41, 42, 46, 47, 48, 49

Referencia: 12504067
Tipo de solicitud: FOTOCOPIA
Tipo de recepción solicitada: CORREO POSTAL

5.4.15 Borrar peticiones

Una posibilidad que siempre debe existir es la de borrar un registro de petición puesto que en caso contrario no sería posible gestionar adecuadamente el servicio. Nos permite enmendar errores, eliminando duplicados, falsas peticiones... o los resultados de pruebas (como es el caso de nuestro ejemplo).

Hemos introducido una reclamación con el formato EG en peticiones cuando la petición reclamada ya existía. Por tanto, necesitamos borrar esta falsa petición, para lo que usamos el botón correspondiente.

Biblioteca: Barcelona **Borrar registro** Baldiri i Reixac) Su petición: 17520182 Situación: Sin tramitar

Revista/libro: Proceedings of the Washington State Univ. Internat. Particle
Autor: Rammon
Artículo o capítulo: Melamine urea-formaldehyde resins without emissions
Año: Volumen: Número: Páginas:
Ciudad de publicación: Editor: Colección:
Edición: ISSN/ISBN: Sig.:
Código de ejemplar: Chronopost:

Nota:
1997 VOL .31 NUM .
PAGS .177-181

Concepto: Fotocopias Tipo documento: Revista Enviar por: Correo
Albarán: Cantidad: 0 Importe: 0.00
Usuario: Carné:
Pagado: Recibido desde: pi@ub.edu

El registro se considerará *borrado*; pero no desaparecerá del todo. Puede verse con las herramientas de búsqueda e incluso puede ser recuperado; es decir, ser considerado como una petición válida, puesto que el número de petición que le acompaña es único.

Buscar en: Todos los campos Mostrar: De 10 en 10
Centro: Servicios Centrales Situación: Borrados Ordenar por: Petición D

bucm 1-10/120

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	83319	bucm		Proceedings of the Washington State Univ. Internat. Particleboard/Composite Materials Melamine urea-formaldehyde resins without emissions Rammon	Fotocopia	Barcelona. General (C/ Baldiri i Reixac)	

Recuperar registro 83319

Para poder recuperarlo se pincha el botón que aparece junto a la bandera o el que aparece en la barra de botones y que representa una flecha volviendo hacia atrás.

5.5 Búsquedas en *Peticiones*

5.5.1 Búsquedas simples

En todas las pantallas hay un conjunto de herramientas que permiten una búsqueda básica en la información que tenemos guardada.

Vamos a presentar brevemente las que tenemos disponibles en *Peticiones* y que son similares a los de cualquier otra pantalla, incluyendo parte de las búsquedas avanzadas:

- el **campo** donde podemos introducir las palabras por las que queremos buscar y la **lista desplegable** donde seleccionamos en qué campo queremos buscar
- la indicación del número de registros que queremos **Mostrar** en cada pantalla de resultados: *Todas, de 10 en 10 ó de 1 en 1*
- el **centro** donde queremos buscar²⁶ y la **situación** en que se encuentra la petición
- el criterio por el que queremos **ordenar**: Una lista desplegable adicional permite indicar si queremos que los muestre ascendente (**A**) o descendientemente (**D**)

Hay unos criterios que se muestran **por defecto** y que son los que vemos en la imagen siguiente: busca en todos los campos, dentro del centro en que nos encontremos, las peticiones que estén sin tramitar, ordenadas descendientemente (primero la última que ha llegado) por número de petición. Responde a una lógica, puesto que así vemos en un listado todo aquello que tenemos pendiente, con lo más reciente en primer lugar y de manera rápida (si seleccionáramos *mostrar* todas, tardaría más en cargarse).

Funciona de la siguiente manera:

- seleccionamos una opción en las listas desplegables **Mostrar**, **Situación** u **Ordenar por** y automáticamente nos muestra el resultado en el listado inferior
- introducimos un texto en el cuadro junto al botón buscar, seleccionamos una opción en **Todos los campos** o en **Centro** (en caso de que pudiéramos). En este caso tenemos que pinchar en **Buscar** para ver los resultados

Mostramos ahora las dos listas desplegables que tienen una mayor importancia y/o complejidad.

²⁶ Sólo hay más de una opción en el Servicio Central.

La primera de ellas nos permite elegir la situación de las peticiones que queremos buscar. Como hemos indicado, aparece por defecto la de *Sin tramitar*. El resto de las situaciones se explica en 5.2. Como se puede observar, también disponemos de una opción para buscar en *Cualquiera* de las situaciones.

La segunda, recoge los diferentes campos por los que se puede buscar y los agrupa por afinidad, separando cada grupo con guiones “suspensivos”.

Los grupos se refieren a:

- todas las peticiones (incluyendo el número de petición)
- datos del peticionario: coloquial, código de biblioteca, correo electrónico
- datos del documento solicitado: todos los datos bibliográficos incluyendo el código de ejemplar, la signature y el posible código de un servicio de mensajería
- datos económicos y de usuario de la UCM: albarán e importe, y carné de usuario y nombre del mismo cuando se trata del préstamo de un libro a otro centro de nuestra universidad
- fechas: cuándo ha pedido el peticionario el documento (fecha pedido) independientemente de cuándo se ha introducido en la base de datos y cuándo se ha resuelto la petición considerándola servida o negativa (fecha tramitado)

Lógicamente, cuando elijamos uno de estos campos y busquemos, lo hará exclusivamente en dicho campo. Si hubiéramos escogido cualquiera de los “guiones suspensivos” buscaría como si lo hiciéramos en *Todos los campos*.

Es importante tener en cuenta que cuando **busquemos por algún texto que contenga más de una palabra** realizará una búsqueda en la que en el resultado obtenido se encontrarán todas ellas; es decir, que utiliza una Y booleana entre ellas.

5.5.2 Búsquedas avanzadas en *Peticiones*

La pantalla de peticiones de búsqueda avanzada dispone de los elementos comunes de toda búsqueda, como acabamos de ver:

- la indicación del número de registros que queremos **Mostrar** en cada pantalla de resultados: *Todas, de 10 en 10 ó de 1 en 1*
- el criterio por el que queremos ordenar, incluyendo las opciones ascendente (**A**) y descendente (**D**)
- los **campos** donde podemos introducir las palabras por las que queremos buscar y las **listas desplegables** donde seleccionamos en qué campo queremos buscar
- y la opción de **unir los conceptos** mediante una Y o una O booleanas²⁷.

Además se han añadido opciones para poder delimitar por fechas. Estas fechas pueden introducirse utilizando un calendario o manualmente, siempre con el formato **aaaammdd**: 20031201 (1 de diciembre de 2003)

La lista desplegable para indicar el centro sólo es útil en el Servicio Central porque el resto de centros sólo puede buscar entre sus propias peticiones.

Se han dispuesto también las diferentes situaciones en que puede hallarse una petición. La razón es que así se pueden hacer búsquedas que contemplen cualquier combinación de situaciones. La condición que

²⁷ Cuando usamos un único campo e introducimos más de una palabra, la búsqueda se hace como si hubiera una Y booleana entre ellas. Podemos, en cualquier caso utilizar un único campo con una O booleana separando las palabras por *espacio OR espacio*

Manual del programa de Préstamo Interbibliotecario de la BUC. Suministros

se establece entre las selecciones que hagamos es la O booleana; es decir, se suman las situaciones en la búsqueda (como es lógico por otra parte: si buscáramos la intersección entre peticiones servidas y sin tramitar el resultado sería 0).

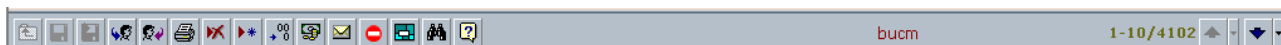
En la pantalla anterior estamos buscando las peticiones servidas y las negativas (**Servido OR Negativo**) que hay en la biblioteca de Geografía e Historia. Y obtenemos:

Préstamo Interbibliotecario						
Usuarios Externos						
Inicio	Correo	Peticiones	Bibliotecas	Préstamos		
Buscar	en:	Todos los campos	Mostrar:	De 10 en 10		
Centro:	Servicios Centrales	Situación:	Sin tramitar	Ordenar por:	Petición	D
ghi 1-10/5585						
E	Nº	Orí	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca
☐	83219	ghi		La morada del poderoso entre el mundo antiguo y el medieval:el palacio de Teodorico en Ravena Galtier Martí, Fernando y Diego Barrado, Lourdes< 5309925093	Préstamo	Autónoma de Madrid (UAM). Filosofía y Letras. Humanidades
☐	83207	ghi		Correo no descifrado procedente de bibarabe@cica.es	Fotocopia	Escuela de Estudios Árabes (EEA) (CSIC)
☐	83190	ghi		GENIO Y FIGURA DE LEOPOLDO LUGONES IRAZUSTA JULIO< 5302608364 (9920000662292100)	Préstamo	Alicante
☐	83185	bucom	ghi	Sismicidad de la costa sudoccidental de España. Análisis y valoración geográfica de los posibles riesgos como consecuencia de los tsunamis en la zona Campos Romero, Mª L< 490061549X (9920000662291127)	Préstamo	Cádiz
☐	83137	ghi		HISTORIA DA COMPANHIA DE JESUS NO BRASIL LEITE SERAFIM	Préstamo	Alicante
☐	83136	ghi		Folklore español, música, danza y ballet PRECIADO, Dionisio< 5305598275	Préstamo	Autónoma de Madrid (UAM). Filosofía y Letras. Humanidades
☐	83134	bucom	ghi	El régimen de Franco / J. Tusell y otros 1993 (2); 579-591 Leales, tibios y contrarios: el Ministerio de Asuntos Exteriores y las colonias pro-republicanas en R. Mª Pardo Sanz<	Fotocopia	Almería
☐	83108	bucom	ghi	THE STUDY OF FOLKLORE 1965; 129-141 EPIC LAWS OF ORAL NARRATIVE OLRIK, AXEL<	Fotocopia	Almería
☐	83107	bucom	ghi	SPANISH WOMEN IN THE GOLDEN AGE: IMAGES AND REALITIES MAGDALENA SÁNCHEZ Y ALAIN SAINT-SAENS<	Préstamo	Almería

Cuando el centro que usa el programa es Servicios Centrales y se buscan los datos de otra biblioteca lo que se muestra en el listado puede no corresponder con los datos que se dan en la "sección de búsquedas simples" de la pantalla sino que se corresponde con lo que se ha introducido en la pantalla de búsquedas avanzadas, como se puede apreciar en el ejemplo anterior:

Buscar		en: Todos los campos		Mostrar: De 10 en 10		
Centro: Servicios Centrales		Situación: Sin tramitar		Ordenar por: Petición D		
☐	☒	83219	ghi	La morada del poderoso entre el mundo antiguo y el medieval:el palacio de Teodorico en Ravena Galtier Martí, Fernando y Diego Barrado, Lourdes< 5309925093	Préstamo Autónoma de Madrid (UAM). Filosofía y Letras. Humanidades	5652
☐	☒	83207	ghi	Correo no descifrado procedente de bibarabe@cica.es	Fotocopia Escuela de Estudios Árabes (EEA) (CSIC)	

Listado de peticiones. Barra de botones e iconos



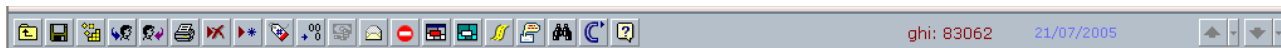
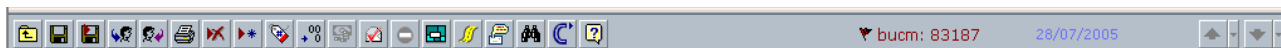
-  Vuelve al menú anterior. Acción desactivada en esta pantalla
-  Salva las modificaciones. Acción desactivada en esta pantalla
-  Salva como nueva entrada. Acción desactivada en esta pantalla
-  Responde a las peticiones seleccionadas mediante una respuesta tipo. Necesita tener seleccionada una petición. Si no hay peticiones seleccionadas, se abrirá una ventana con todas las respuestas tipo con la opción de Enviar desactivada y nos permitirá crear una nueva respuesta tipo.
-  Contesta mediante correo-e a las peticiones seleccionadas. Si no hay peticiones seleccionadas, aparecerá un mensaje de alerta diciendo que es necesario seleccionar las peticiones previamente.
-  Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas,...
-  Borra los registros seleccionados. Los quitará de la pantalla principal de peticiones; pero podremos verlos si así lo deseamos (escogiendo, en la lista desplegable, *Eliminados*) e incluso volver a recuperarlos.
-  Abre un formulario vacío para introducir una nueva petición. Creamos la petición sin contar con el correo-e: peticiones que nos han enviado por correo ordinario, por fax,... Incluso, cuando así se decida, aquellas que vienen en un fichero adjunto del correo-e.
-  Asigna un número de albarán automático a las peticiones seleccionadas. Se puede asignar el mismo número de albarán a distintas peticiones de una misma biblioteca. En caso de error, el sistema creará un mensaje, indicando que es imposible adjudicar el albarán y la razón de ello.
-  Prepara el albarán de las peticiones seleccionadas. Aparecerá una pantalla desde la que podremos imprimir el albarán para enviarlo con el documento. Permite visualizarlo previamente. Hasta que se cree el módulo de facturación también se enviará – como hasta ahora – copia a los Servicios Centrales.
-  Marca como servidas las peticiones seleccionadas. En el listado general de peticiones (dentro de cada petición individual el sobre se mostrará abierto). Permite hacerlo con varias a un tiempo.
-  Marca como negativas las peticiones seleccionadas. Si tienen albarán no lo permite. Abre una pantalla que nos permite enviar una respuesta tipo sobre el motivo de la negativa.
-  Mueve a Servicios Centrales las peticiones seleccionadas. Normalmente en el caso de las salidas (peticiones que nos hacen desde el exterior) sólo se enviarán a Servicios Centrales aquellas peticiones que previamente nos han enviado y que no podemos suministrar. De esta manera, podrán dirigirla a otro centro.
-  Mueve a otro centro las peticiones seleccionadas. Se comprueba en el catálogo que la petición está en otra biblioteca y se le transfiere directamente al mismo. Envía automáticamente un aviso al centro avisándole de que se traspasa la petición. Para Servicios Centrales es la herramienta fundamental para repartir las peticiones entre los centros. Antes de traspasar la petición es conveniente introducir una nota con las razones por las que se hace: error al dirigir la petición, no tenemos el número,...
-  Abre la pantalla de búsquedas avanzadas.
-  Se muestra la ayuda de la pantalla en la que estamos.
-  Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.
-  Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas se muestran automáticamente que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

En el listado, fuera de la barra de botones:

-  El cuadrado sirve para seleccionar registros individuales. Si utilizamos el que se encuentra en el encabezado de cada listado seleccionaremos automáticamente todos los registros. La selección de registros nos permite realizar una misma acción con todos los marcados.

-  Nos dice que la petición ha pasado por Servicios Centrales. Cuando una petición llega, por el camino que sea, a dichos servicios, aparecerá con una bandera.
-  Sin tramitar. Sólo en el listado general de peticiones: nos indica que la petición está en ese estado. Pinchando en este icono pasaría al estado de servida, siempre y cuando estuviera en condiciones de pasar a este estado.
-  Servida. Poniendo el ratón sobre el icono nos mostrará la fecha en la que fue servida. Sólo en el listado general de peticiones: nos indica que la petición está en ese estado.
-  Negativa. Poniendo el ratón sobre este icono nos mostrará la fecha en la que se comunicó que era negativa. Sólo en el listado general de peticiones: nos indica que la petición está en ese estado.
-  Sin tramitar y contestada mediante una respuesta tipo. Sólo en el listado general de peticiones: nos indica que la petición está en ese estado. Pinchando en este icono pasaría al estado de servida, siempre y cuando estuviera en condiciones de pasar a este estado.
-  Sin tramitar y contestada. Sólo en el listado general de peticiones: nos indica que la petición está en ese estado. Pinchando en este icono pasaría al estado de servida, siempre y cuando estuviera en condiciones de pasar a este estado.

Peticiones individuales. Barras de botones e iconos



Vuelve al menú anterior



Guarda las modificaciones realizadas. Este botón es fundamental. Si no lo utilizamos y salimos cambiando de pantalla, todos los cambios que hayamos realizado no se incluirán. Se excluyen las operaciones realizadas que no se refieran a modificaciones del contenido de los campos.



Guarda como nueva entrada una petición; es decir, crea una petición igual a la que tenemos e ignora las notas y el mensaje original. Sirve cuando tenemos peticiones muy similares, de tal manera que con muy pocos cambios crearemos una petición nueva (es similar a cuando se capta un registro en el módulo de catalogación). También puede servir cuando hemos cometido algún error que cueste mucho deshacer. Utilizar únicamente con peticiones sin tramitar o negativas (en este caso habría que cambiarla a *Sin tramitar*).



Desmembra la petición que nos ha llegado de una fuente que no usa un formato conocido. Sólo aparecerá el botón cuando estemos ante una petición que responda a esa condición. Lo que hace es presentar los campos vacíos y abrir una ventana con los datos de la petición. Con esos datos podremos llenar los campos.



Responde a la petición mediante una respuesta tipo. También nos permite crear una nueva respuesta tipo. Incluye los datos de la petición.



Contesta mediante correo-e a la petición. Incluye los datos de la petición.



Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas, ...



Borra el registro. Lo quitará de la pantalla principal de *Peticiones*; pero podremos verlo si así lo deseamos (escogiendo, en la lista desplegable, *Eliminados*) e incluso volver a recuperarlo.



Abre un formulario vacío para introducir una nueva petición. Creamos la petición sin contar con el correo-e: peticiones que nos han enviado por correo ordinario, por fax,... Incluso, cuando así se decida, aquellas que vienen en un fichero adjunto del correo-e.



Permite imprimir las etiquetas de la biblioteca peticionaria. Presenta una pantalla en la que veremos previamente cómo quedará la hoja. Aparecerá desactivado cuando no haya biblioteca adjudicada a la petición (es un estado transitorio hasta acabar de introducir los datos).



Asigna un número de albarán automático a la petición.



Prepara el albarán de la petición. Aparecerá una pantalla desde la que podremos imprimir el albarán para enviarlo con el documento. Permite visualizarlo previamente. Hasta que se incorpore el módulo de facturación también se enviará – como hasta ahora – copia a los Servicios Centrales. Está desactivado cuando no se dan las condiciones para poder prepararlo.



Marca como servidas las peticiones seleccionadas. Esta operación se puede hacer desde el listado de peticiones; pero, en este caso, el sobre aparecerá cerrado. La misma acción puede realizarse con la lista desplegable de la derecha, donde indica que está *Sin tramitar*.



Si dentro del registro aparece el sobre cerrado significa que la petición está servida. Indica en qué fecha si se pasa el ratón por encima.



Si en las mismas circunstancias el sobre aparece abierto y tachado con un aspa roja quiere decir que la petición ha sido denegada y también nos indicará la fecha si el ratón se pone encima.



Marca como negativa la petición. Si tienen albarán no lo permite.



Mueve a otro centro la petición. Se comprueba en el catálogo que la petición está en otra biblioteca y se le transfiere directamente al mismo. Envía automáticamente un aviso al centro avisándole de que se traspa la petición. Para Servicios Centrales es la herramienta fundamental para repartir las peticiones entre los centros. Antes de rotar es conveniente introducir una nota con las razones por las que se hace: error al dirigir la petición, no tenemos el número,...



Mueve a Servicios Centrales la petición. Normalmente sólo se enviarán a Servicios Centrales aquellas peticiones que previamente nos ha traspasado y que no podemos suministrar. De esta manera, podrán dirigirla a otro centro.

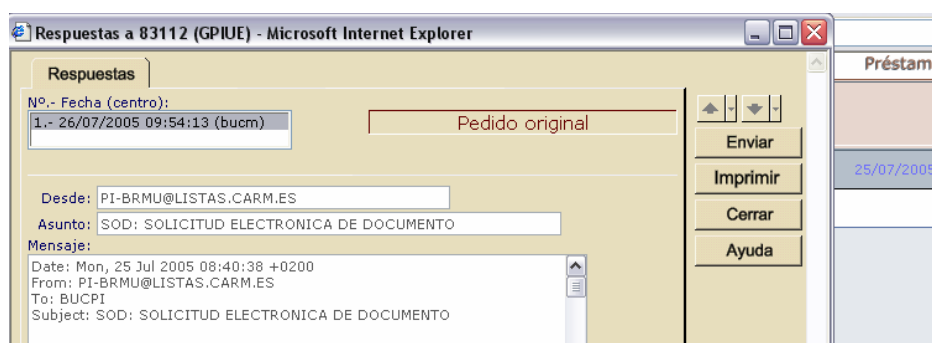


Nos mostrará la ruta que ha seguido la petición. Aparecerán los centros por los que ha pasado con la fecha en que llegó a cada uno. Si no se ha movido indicará el nuestro con la fecha.

-  Abre una pantalla en la que podemos ver todos los mensajes asociados a la petición: incluye los que hayamos asociado desde *Correo* y los que hayamos enviado desde *Peticiones*. Permite realizar nuevas respuestas, incluyendo en ellas (o no) la respuesta anterior. Es muy útil cuando nos hacen reclamaciones sobre una petición. Podemos saber qué contestamos y también cuándo, incluyendo el mensaje original en nuestro nuevo correo.
-  Abre la pantalla con las opciones de búsqueda avanzada, que permite introducir condiciones de búsqueda en varios campos simultáneamente, con diferentes situaciones...
-  Es un botón **utilísimo**. Abre nuestro catálogo y consulta si tenemos la obra que aparece en la petición. Si el campo ISSN/ISBN está relleno busca en el catálogo tanto por el ISSN como por el ISBN. Si está vacío busca en título por el contenido de revista/libro.
-  Se muestra la ayuda de la pantalla en la que estamos.

 **ghi: 83245** Código alfabético del centro, seguido del número de petición. Si aparece una bandera delante del código significa que la petición se ha rotado desde Servicios Centrales.

02/08/2005 Fecha de petición: la del mensaje con el pedido original.



-  Muestra las *n* siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en *Mostrar*) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.
-  Muestra las *n* anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

Dentro del cuerpo de la petición:

-  Permite añadir el nombre de la biblioteca que realiza la petición. También se puede hacer añadiendo el nombre directamente en el campo y dando a guardar. Pero, en ocasiones, nos encontraremos que la biblioteca no está dada de alta en la base de datos. La ventana que aparece al pinchar en este botón nos permite añadir una nueva; modificar algún dato de la que ya tenemos escogida (las dos acciones anteriores sólo a Servicios Centrales) o ver un resumen de los datos de la misma.
-  Si la petición es un préstamo aparecerá un semáforo junto a la lista desplegable de *Situación*. Si está en rojo significa que se ha excedido el plazo de devolución. Si está en verde, todavía hay plazo para devolverlo y si tiene encendida las tres luces significa que ha sido devuelto.

6. Préstamos

Estas pantallas tienen como cometido poder gestionar los originales que tenemos prestados. Puesto que necesitan ser devueltos, es necesario disponer de herramientas que permitan detectar si lo han sido o no. En realidad son las mismas pantallas que las de *Peticiones* con algunas modificaciones puesto que se nutre de la misma base de datos. Lo fundamental consiste en que únicamente recogen las peticiones que son *préstamo de libros*; es decir, que representan un subconjunto de todas las peticiones que se han hecho, en concreto el subconjunto de las *peticiones que son préstamo de libros, han sido servidas y no se han devuelto*.

Es una pantalla que tenemos que utilizar **obligatoriamente para dar por devuelto** el documento.

Tenemos un enlace con el catálogo Cisne para eventuales comprobaciones. No hemos hecho un enlace con el módulo de circulación de Millenium porque requiere la instalación de un software que no tiene por qué encontrarse en todos los ordenadores.

6.1 Listado de préstamos

Préstamo Interbibliotecario						
Usuarios Externos						
Inicio Correo Peticiones Bibliotecas Préstamos						
Buscar en: Todos los campos Mostrar: De 10 en 10 Centro: Geografía e Historia Situación: Cualquiera Ordenar por: Petición A						
1-10/69						
E	Nº	Ori Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	11016	ghi	GERECHTIGKEIT ALS WELTORDNUNG. HINTERGRUND UND GES H. H. SCHMID	Préstamo	Carlos III	2944
☐	60232	ghi	El libro de las generalidades de la medicina = (Kitab al-Kuliyat fil-tibb)< Averroes 5317562570	Préstamo	UCM. Medicina	
☐	73296	ghi	The Mining Guild of New Spain and its Tribunal General, 1770-1821 Howe, Walter< 490058474x	Préstamo	UCM. Económicas y Empresariales	
☐	75816	ghi	Los intelectuales españoles y el 18 de julio Rubio Cabeza, Manuel< 5308529107	Préstamo	UCM. Educación	
☐	75817	ghi	José María Albareda: una época de la cultura española Gutiérrez Ríos, Enrique< 4900766665	Préstamo	UCM. Educación	
☐	78519	ghi	Propiedad y explotación de la tierra en la Sevilla de la baja edad media : el patrimonio del Cabildo-Catedral Montes Romero-Camacho, Isabel< 5319562537	Préstamo	UCM. Económicas y Empresariales	
☐	78934	ghi	LA VENTA DE LA JURISDICCION DE PASTRANA EN 1541... PRIETO BERNABE, JOSE MANUEL< 490076629X	Préstamo	UCM. Educación	
☐	79373	ghi	The location of culture Bhabha, Homi< 5315584297 (9920000662290700)	Préstamo	Pontificia de Comillas	5508
☐	79738	ghi	Dance, modernity and culture : explorations in the sociology of dance Thomas, Helen< 5308020301	Préstamo	UCM. Políticas y Sociología	
☐	80340	ghi	Los motines y la formación de la junta revolucionaria de Zaragoza en 1835	Préstamo	UCM. Políticas y Sociología	

Las características más destacables son:

Todos los préstamos llevarán número de albarán, puesto que son peticiones servidas (salvo para las bibliotecas de la BUC o aquéllas con las que se tenga un acuerdo de gratuidad).

Existe un botón que permite cambiar la fecha de devolución. Aparecerá un calendario en el que marcaremos la nueva fecha de devolución. Podemos, lógicamente, cambiar de mes y de año.



La imagen de un semáforo nos alerta de la situación del plazo de devolución. Basta pasar el ratón sobre él para conocer cuál es ese plazo.

Sus colores nos avisan directamente de si es necesario reclamar la obra o no:



Plazo superado

Debería haber sido devuelto el 24 de Julio de 2005



Dentro del plazo

Faltan 5 días para devolverlo

No existe un botón específico para hacer una reclamación; pero sí se cuenta con una respuesta tipo que permite realizar dicha reclamación.



permite marcar el préstamo como devuelto, de tal manera que su registro dejará de verse en *Préstamos*, aunque seguirá siendo consultable en *Peticiones*, donde incluso se dispone de una opción de búsqueda para ver todas las obras que se han devuelto. Es necesario tener en cuenta que la opción de devolución sólo tiene lugar en el programa de PI: para finalizar verdaderamente el proceso es necesario abrir el programa de circulación de Millenium y reflejar allí que dicha devolución es real.

Además, en la zona donde tenemos las opciones de búsqueda, un desplegable permitirá decidir si los registros que queremos mostrar son todos los préstamos o sólo aquellos que se encuentren "fuera de fecha" o dentro del periodo de préstamo:

6.2 Préstamos individuales

La pantalla es exactamente igual a la de *Peticiones* salvo que no aparece el botón de crear número de albarán (tampoco en la del *Listado de préstamos*).

Encontraremos las mismas opciones que acabamos de comentar con respecto al listado. La diferencia es que el icono del semáforo –que se encuentra junto al desplegable donde se indica la situación de la petición- cuenta con una posibilidad más: mostrar la opción de que el documento está devuelto:

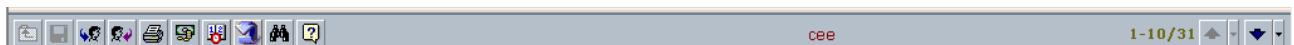


Devuelto

6.3 Búsquedas avanzadas

La pantalla de búsquedas avanzadas es prácticamente igual a la de *Peticiones* (ver punto 5.5.2). Lo único que cambia es la opción de buscar por situación: puesto que todas las peticiones de este apartado están servidas no tiene sentido buscar entre las diferentes situaciones en que pueden estar las peticiones. En este caso permite buscar entre los que han excedido la fecha de devolución y los que no (o ambos a un tiempo).

Listado de préstamos. Barra de botones e iconos



Vuelve al menú anterior. Acción desactivada en esta pantalla



Salva las modificaciones. Acción desactivada en esta pantalla



Responde a las peticiones seleccionadas mediante una respuesta tipo. Necesita tener seleccionada una petición. Si no hay peticiones seleccionadas, se abrirá una ventana con todas las respuestas tipo con la opción de Enviar desactivada y nos permitirá crear una nueva respuesta tipo..



Contesta mediante correo-e a las peticiones seleccionadas. Si no hay peticiones seleccionadas, aparecerá un mensaje de alerta diciendo que es necesario seleccionar las peticiones previamente.



Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas, ... Presenta pantalla previa.



Prepara el albarán de las peticiones seleccionadas. Aparecerá una pantalla desde la que podremos imprimir el albarán para enviarlo con el documento. Permite visualizarlo previamente. Hasta que se incorporen todas las bibliotecas de la BUC también se enviará – como hasta ahora – copia a los Servicios Centrales. Acción desactivada.



Nos permite modificar el plazo de un préstamo. Aparecerá una pantalla con un calendario en el que podemos elegir con listas desplegadas el año y el mes, y con un simple botón el día. Aparecerá seleccionado el día que ha de ser devuelto.



Marca como devuelto un préstamo. Al hacerlo desaparecerá de la pantalla de préstamos; pero se mantendrá en la base de datos como una transacción más.



Abre la pantalla con las opciones de la búsqueda avanzada, que permite introducir condiciones de búsqueda en varios campos simultáneamente, con diferentes situaciones...

cee

Siglas de la biblioteca a la que pertenece el registro. Muy útil cuando se tiene la posibilidad de ver peticiones de distintos centros (como es el caso de Servicios Centrales). También es un “chivato” de dónde nos encontramos (podemos entrar por error en otra biblioteca: si sabemos la contraseña, ¡claro!).

1-10/23

Número de orden de la primera petición dentro del listado actual - Número de orden de la última petición en el listado actual / Número total de peticiones que tenemos



Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.



Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

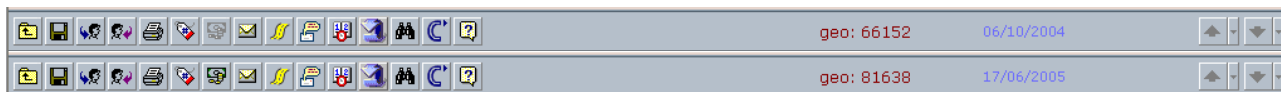


El cuadrado sirve para seleccionar registros individuales. Si utilizamos el que se encuentra en el encabezado de cada listado seleccionaremos automáticamente todos los registros. La selección de registros nos permite realizar una misma acción con todos los marcados.



Exclusivo de préstamos. Es un icono que nos indica, al pasar sobre él, qué plazo le queda a una obra prestada. Cuando aparece en color rojo significa que el plazo se ha superado y es necesario reclamar. Si está en verde, que todavía restan unos días. Si en ámbar, que está sobre el plazo.

Préstamos individuales. Barra de botones e iconos



La diferencia estriba en que el de arriba no tiene albarán (petición UCM)

-  Vuelve al menú anterior.
-  Salva las modificaciones. Acción desactivada en esta pantalla.
-  Responde a la petición mediante una respuesta tipo. Incluye los datos de la petición.
-  Contesta mediante correo-e a la petición. Incluye los datos de la petición.
-  Imprime una hoja con los datos del registro: si estamos en peticiones, con los datos de la petición; si estamos en bibliotecas, con los datos de las mismas, ... Presenta pantalla previa.
-  Permite imprimir las etiquetas de la biblioteca peticionaria. Presenta una pantalla en la que veremos previamente cómo quedará la hoja.
-  Prepara el albarán de las peticiones seleccionadas. Aparecerá una pantalla de vista previa desde la que podremos imprimir el albarán para enviarlo con el documento. Hasta que se incluya el módulo de facturación se enviará – como hasta ahora – copia a los Servicios Centrales.
-  Indica que la petición está servida, lógicamente. Indica la fecha en que se ha servido.
-  Permite conocer la ruta que ha seguido la petición.
-  Abre la pantalla en la que se recogen todos los mensajes asociados a la petición: petición original, respuestas, reclamaciones...
-  Nos permite modificar el plazo de un préstamo. Aparecerá una pantalla con un calendario en el que podemos elegir con listas desplegables el año y el mes, y con un simple botón el día. Aparecerá con la tecla marcada del día que ha de ser devuelto.
-  Marca como devuelto un préstamo. Al hacerlo desaparecerá de la pantalla de préstamos; pero se mantendrá en la base de datos como una transacción más.
-  Da acceso a la pantalla de búsquedas avanzadas.
-  Abre Cisne. Busca por ISBN o ISSN si el campo está relleno o por el título de *revista/libro* en caso contrario.

geo: 66152 Código alfabético del centro, seguido del número de petición. Si aparece una bandera delante del código significa que la petición se ha rotado desde Servicios Centrales.

02/08/2005 Fecha de petición: la del mensaje con el pedido original.

 Muestra las n siguientes peticiones. Dependiendo de la opción que hayamos escogido en la parte superior de la pantalla (en Mostrar) las veremos todas, de 10 en 10 ó de una en una. En este último caso, también podremos hacerlo desde el interior de una petición individual.

 Muestra las n anteriores peticiones. Las mismas consideraciones que para el botón anterior. Son especialmente útiles cuando estamos en las pantallas de los listados.

 Exclusivo de préstamos. Es un icono que nos indica, al pasar sobre él, qué plazo le queda a una obra prestada. Cuando aparece en color rojo significa que el plazo se ha superado y es necesario reclamar. Si está en verde, que todavía restan unos días. Si en ámbar, que está sobre el plazo.

7. Estadísticas

Las estadísticas son fundamentales para evaluar el alcance del servicio e intentar mejorarlo. Además, los datos de PI se incluyen siempre en la memoria estadística de la BUC y en el anuario estadístico de Rebiun. Por otra parte, un grupo de trabajo de Rebiun las solicita de manera más completa, y el Consorcio Madroño pide mensualmente los datos de las transacciones entre los miembros del consorcio ("maleta viajera").

El **acceso** a las Estadísticas se realiza desde la barra de botones pantalla de inicio del programa (ver 2.4)

Hay tres tipos de elementos en esta pantalla:

- **casillas de verificación** (☐) en las que sólo hay dos posibilidades: en blanco, no se tiene en cuenta; seleccionada, se tiene en cuenta (con la excepción de las situaciones: cuando no hay ninguna marcada, se entiende que se seleccionan todas).
- **listas desplegables**: en las que tenemos que escoger una de las opciones que se nos presenta.
- **botones**: abren otras pantallas en las que se pueden matizar más los requerimientos de la consulta o presentan el resultado (*Ejecutar*).

7.1 Conjunto de peticiones sobre el que se efectúa el cálculo

Lo primero que hay que determinar es **cuál es el conjunto de peticiones sobre el que queremos calcular**. Para ello disponemos de todos los elementos de la parte izquierda de la pantalla, además de los botones *Otras condiciones* y *Opciones*.

La primera opción se refiere a las **situación** de las peticiones. Puesto que hemos definido tres situaciones básicas (servida, negativa y sin tramitar) éstas son las opciones entre las que podemos escoger. Podemos seleccionar una sola o cualquier combinación de las mismas. Puesto que son excluyentes entre sí, se unen mediante el operador booleano OR. Si queremos que calcule sobre todas las peticiones no es necesario que marquemos ninguna casilla, porque es la opción por defecto que tiene el programa.

	Sin tramitar	Servida	Negativa
Situación	☐	☐	☐

La segunda opción es la de introducir un **rango de fechas**.

Podemos optar por utilizar el calendario o por introducir la fecha directamente, siguiendo el formato que se nos indica en la última línea de la pantalla: año con cuatro cifras, mes y día ambos siempre con dos cifras (si sólo tuvieran una, debemos añadir un 0 delante).

No siempre es necesario poner ambas fechas. En ocasiones es suficiente con una.

Ejemplo: Estamos a 4 de agosto de 2005. Peticiones del año 2005: *Fecha desde* = 20050101

Fecha: desde *  hasta * 

El calendario tiene un funcionamiento muy sencillo (se utiliza igual que el de préstamos: de hecho es el mismo): basta con seleccionar en las listas desplegables el mes y el año y pinchar posteriormente en uno de los días para que quede relleno el campo de fecha.



El **centro** es otra opción que nos indica de qué biblioteca vamos a obtener los datos. Aunque desde cada biblioteca sólo aparece la opción del propio centro, es conveniente saber que desde Servicios Centrales se puede obtener las estadísticas de cualquier centro o de todos a un tiempo, como se puede apreciar en la lista desplegable de más abajo.

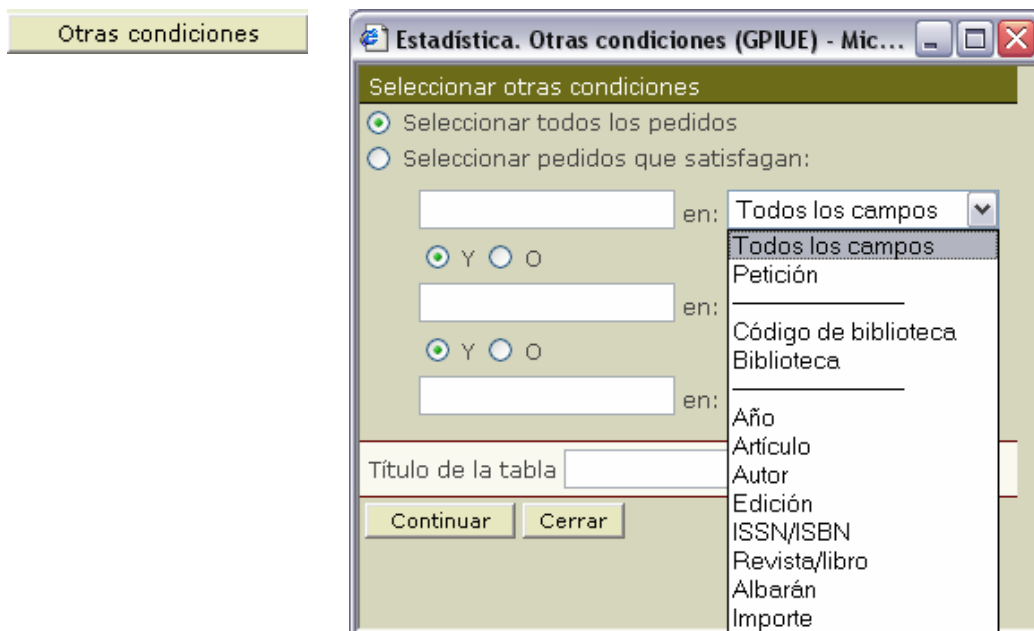
Centro:

- Servicios Centrales
- Ciencias de la Información
- Criminología
- Derecho
- Económicas y Empresariales
- Educación
- Empresariales
- Enfermería, Fisioterapia y Podología
- Estadística
- Farmacia
- Filología
- Filología (Hispanicas)
- Filosofía
- Físicas
- Geografía e Historia
- Geológicas
- Informática
- Matemáticas
- Matemáticas (Hemeroteca)
- Medicina
- Odontología
- Óptica
- Otros
- Políticas
- Psicología
- Químicas
- Relaciones Laborales
- Servicios Centrales
- Trabajo Social
- Veterinaria
- Cualquiera

La siguiente opción sirve para indicar si queremos que sólo contabilice las peticiones que han pasado por Servicios Centrales. Si no la marcamos, obtendremos los resultados de todas las peticiones. Sirve especialmente para comprobar la carga de trabajo de los Servicios Centrales.

Han pasado por central ☐

Además de las opciones que acabamos de presentar y que son visibles directamente en la pantalla de *Estadísticas*, contamos con más posibilidades, para cuyo acceso utilizamos los botones de la pantalla.



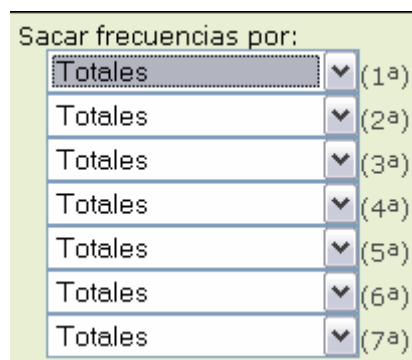
Las posibilidades que proporciona esta herramienta son la de solicitar que se cumplan determinadas condiciones en algunos campos y que esas condiciones sean combinables entre sí. Además permite incluir un título para la tabla que obtengamos como resultado.

Una última opción para acotar el conjunto del que se toman los datos la proporciona el botón *Opciones*; pero por cuestiones de entendimiento lo vamos a comentar después de hablar de las frecuencias.

7.2 Qué es lo que queremos calcular

Todas las opciones anteriores acotan el número de peticiones sobre las que se va a buscar. Ahora nos enfrentamos al paso más importante: **¿qué queremos saber sobre ese conjunto de peticiones que hemos delimitado?**

Debemos utilizar las listas desplegables que se encuentran bajo el enunciado **Sacar frecuencias por**. Podemos obtener resultados de hasta 7 elementos combinados entre sí.



Es muy importante tener en cuenta que el orden en que escojamos los elementos es fundamental, puesto que determina la presentación de los datos. Después lo veremos con ejemplos de diferentes opciones. Baste con decir que no es lo mismo tomar como 1ª frecuencia la de *Concepto* y como 2ª la de *Situación*

que escoger 1º la de *Situación* y 2º la de *Concepto*. En el primer caso, nos diferenciaría primero entre fotocopias y préstamo de libros y luego dentro de cada uno de estos apartados nos diría si están servidas, dadas como negativas o sin tramitar. En el segundo caso, primero diferenciaría entre estas tres situaciones posibles y dentro de cada una de ellas, si se trata de préstamo o de fotocopias.

La opción que aparece por defecto (imagen anterior) tiene en cuenta el total de peticiones, sin indicar dato alguno más. Es decir, si no seleccionamos nada obtendremos el número total de peticiones de la biblioteca.

7.2.1 Frecuencias (*Sacar frecuencias por*)

¿**Cuáles son los criterios por los que podemos buscar**, de manera individual o combinada?

La siguiente imagen presenta todas las opciones que tenemos actualmente. A continuación haremos un breve comentario de cada una de ellas.

Totales
Años
Centro
Días
Meses
Situación
Tiempo de respuesta
Tipo contestación
Pasar por central
- Pedido -
Concepto
ISSN
Revista
Tipo documento
- Peticionario -
C-17
DOCUMAT
Extranjera
Madroño
Público
Rebiun
SOD
UCM
Universidad

Las opciones de que disponemos se encuentran agrupadas en tres grandes conjuntos, cada uno de los cuales se ordena alfabéticamente y que se encuentran separados por dos opciones que van acompañadas de una línea:

El primero, precedido por *Totales* (opción por defecto) contiene opciones de tipo general.

El segundo recoge conceptos que tienen que ver con las características del documento que se pide.

El tercero contiene opciones que se relacionan con el peticionario.

• **Totales:** Es la opción por defecto y nos muestra el número total de peticiones que cumplen las condiciones que hayamos establecido.

Si todas las posibles frecuencias son *Totales* significa que no indicamos ningún criterio específico para agrupar los datos.

• **Años:** Agrupa las peticiones según los diferentes años.

• **Centro:** Esta opción sólo tiene sentido desde Servicios Centrales, porque en el caso de las bibliotecas concretas el único nombre que aparece es el del propio centro: si se está sacando las estadísticas desde Farmacia, el centro que aparecerá será Farmacia.

• **Días:** Agrupa los resultados por días. En combinación con meses y años permite crear un calendario de todo el flujo de trabajo.

• **Meses:** Presenta los resultados agrupados por meses. Nos permite saber cómo se distribuyen las peticiones a lo largo del año

• **Situación:** Diferencia si las peticiones se han servido, si se han dado como negativas o si están sin tramitar (en proceso de búsqueda...). Este dato es **fundamental** para las estadísticas.

La diferencia con los cuadros de selección es muy clara: éstos sirven para determinar qué peticiones queremos que salgan, mientras que su selección en **Sacar frecuencias por** presenta el número de peticiones que se encuentra en cada una de esas situaciones.

• **Tiempo de respuesta:** Es importante para conocer cuánto tiempo empleamos en gestionar una petición: desde que es enviada hasta que se da por servida o por negativa. Otra cuestión es cuánto tardará en llegar después por correo.

• **Tipo de contestación:** Cuando damos una petición como negativa, nos aparece la opción de enviar una respuesta tipo del motivo. Esta respuesta nos permite saber por qué se ha dado como negativa una petición.

• **Pasar por central:** Diferencia las peticiones que han llegado a un centro porque las ha enviado el Servicio Central de las que no. En las estadísticas de la BUC nos permite obtener los datos de BUCPI.

La diferencia que existe entre esta opción y la de marcar la casilla **Han pasado por central** es que en este último caso **sólo** obtenemos los datos de las peticiones que han sido enviadas desde Servicios Cen-

trales, mientras que al elegirlo en **Sacar frecuencias** nos muestra **todas** las peticiones, pero diferenciando las que han llegado directamente a un centro de las que nos ha rotado Servicios Centrales.

- **Pedido:** Como hemos dicho sirve para organizar las opciones del desplegable. No implica un nivel de agrupación: tiene el mismo efecto que elegir *Totales*.

- **Concepto:** Diferencia entre **fotocopias** y **préstamo de libros**. Esta opción es fundamental en el PI. Se han añadido además las opciones de *Imagen texto completo* e *Imágenes sueltas*, útiles en algunos centros.

- **ISSN:** Incluye también el ISBN. Sería una opción muy importante si se incluyera siempre en las peticiones, porque individualiza cada documento fuente (revista o libro) con menos posibles errores que cuando se teclea un título (el mismo título escrito de diferentes maneras acaba considerándose como varios títulos) y nos serviría para conocer qué documentos son los más solicitados. Sin embargo, el porcentaje de peticiones que llegan con el dato del ISSN es muy pequeño, por lo que no está de más introducirlo en el programa cuando se hace la consulta en Cisne.

- **Revista:** Agrupa la información según los títulos del documento principal (también libros). Aunque se para los mismos títulos con grafías diferentes, nos puede dar información sobre los títulos más solicitados.

- **Tipo de documento:** Diferencia entre libros, revistas, tesis y otros. No es lo mismo que diferenciar entre fotocopias y préstamo de libros, porque en ocasiones lo que se envía son fotocopias de un libro.

- **Peticionario:** Además de organizar las entradas del desplegable presenta el listado de las bibliotecas que han realizado peticiones. Muy importante para saber quiénes nos solicitan más y para sacar las estadísticas de la maleta viajera, por ejemplo.

- **C-17:** La biblioteca forma parte del C-17 (Catálogo de Centros de Ciencias de la Salud) o no. Útil para las bibliotecas de dicha área.

- **Documat:** La biblioteca participa en Documat o no. Útil para la biblioteca de Matemáticas.

- **Extranjera:** Discrimina entre peticionarios **extranjeros** y **españoles**. También es fundamental en las estadísticas generales del PI.

- **Madroño:** La biblioteca pertenece al Consorcio Madroño o no. Imprescindible para elaborar las estadísticas de la **maleta viajera**.

- **Público:** Si el peticionario es una institución pública o no.

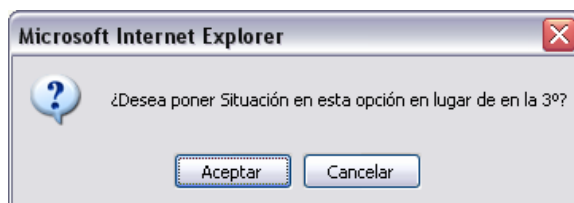
- **REBIUN:** La biblioteca forma parte de REBIUN o no. Útil para determinadas estadísticas que pide la propia REBIUN.

- **SOD:** Agrupa las bibliotecas entre las que utilizan SOD y las que no.

- **UCM:** Permite que sepamos qué peticiones han sido realizadas desde centros de la BUC y cuáles desde bibliotecas ajenas. **Fundamental** para las estadísticas del servicio.

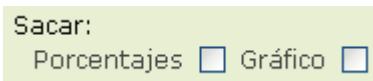
- **Universidad:** Diferencia si la biblioteca es universitaria o no.

Se pueden combinar hasta siete frecuencias simultáneamente, utilizando las correspondientes listas desplegables. No se repetirá ninguna porque hay establecido un mecanismo que lo impide: si se intenta introducir la misma frecuencia en otra lista desplegable preguntará si se quiere sustituir la preexistente. Si se cancela, se mantiene la anterior.



7.2.2 Porcentaje y Gráfico

Otra posibilidad que brinda el programa es la de sacar porcentajes o acompañar el resultado con un gráfico.



Con respecto al porcentaje es necesario tener en cuenta que el que se obtiene es sobre el total de lo que nos aparece en pantalla. Es decir, si nosotros buscamos por una única frecuencia (ej: concepto) obtendremos el tanto por ciento que corresponde a cada uno de los conceptos: fotocopias, 77,11%; préstamo de libros, 22,89%. Sin embargo, si utilizamos varias frecuencias (ej: concepto y situación) no nos sacará los porcentajes por cada uno de los niveles de agrupación sino que los calculará sobre el total: no sabremos cuál es de entre las fotocopias el porcentaje de servidas y el de negativas, ni tampoco en el caso de los libros. Sí sabremos cuál es el porcentaje que suponen las fotocopias servidas o los préstamos negati-

vos sobre el total de peticiones (sean de fotocopias o de préstamos). Quiere esto decir que esta herramienta es más útil cuando sólo calculamos sobre una frecuencia.

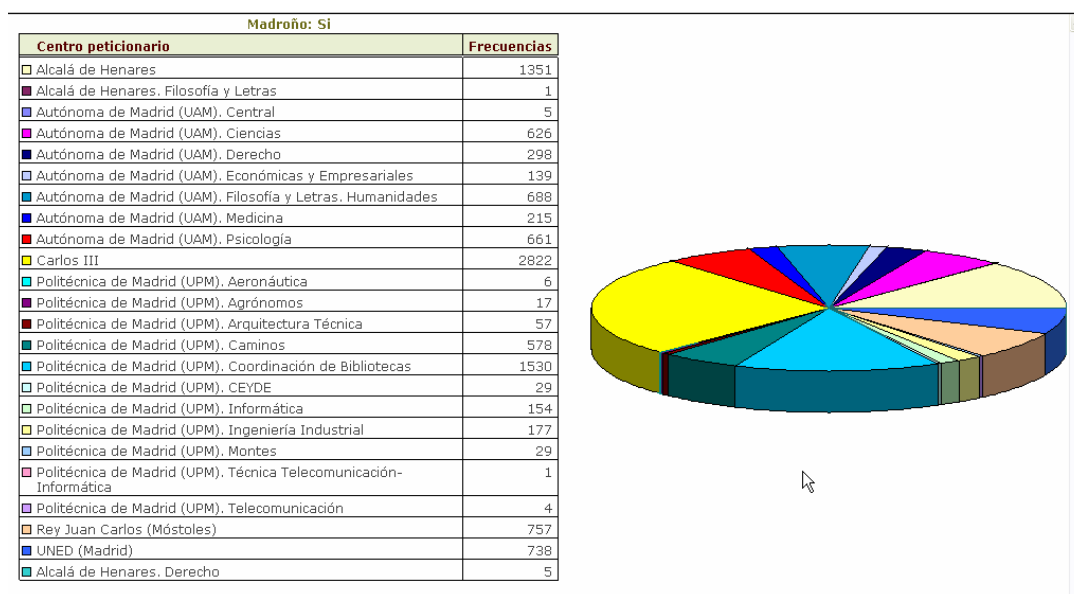
Económicas y Empresariales

Concepto	Frecuencias	Porcentajes
Fotocopias	5302	77.11%
Préstamo de libros	1574	22.89%
TOTAL	6876	100.00%

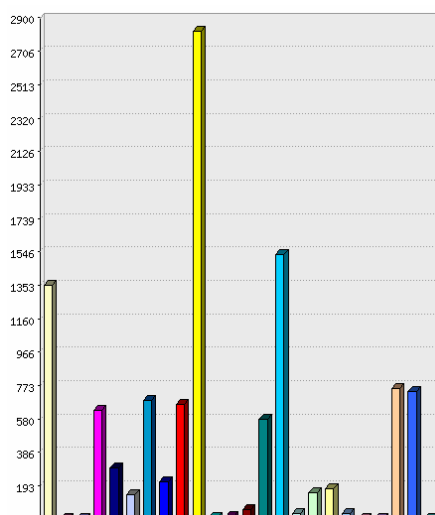
Económicas y Empresariales

Concepto	Situación	Frecuencias	Porcentajes
Fotocopias	Servidas	4496	65.39%
	Negativas	806	11.72%
Préstamo de libros	Sin tramitar	1	0.01%
	Servidas	1326	19.28%
	Negativas	247	3.59%
TOTAL		6876	100.00%

De una manera similar, el **gráfico** sólo aparecerá cuando en la tabla del resultado final sólo haya una frecuencia



El gráfico puede ser circular o de barras. Para los mismos resultados, obtendríamos el siguiente.



7.2.3 Opciones

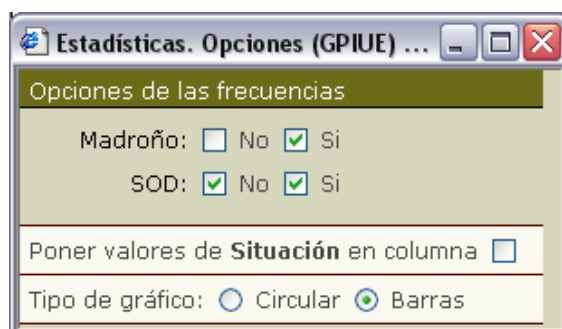
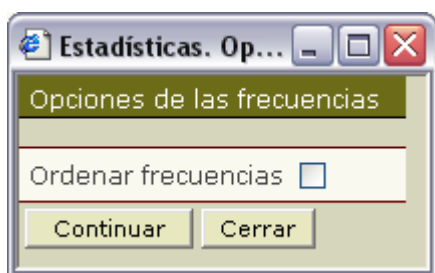
Una última herramienta de esta pantalla es la de *Opciones*.

Abre una pantalla en la que permite seleccionar algunas características que implican a las frecuencias y a porcentajes y gráficos. Esta pantalla es **variable** y muestra distintas opciones dependiendo de qué tengamos seleccionados en los elementos anteriormente señalados.

Qué posibilidades nos da esta herramienta:

- Cuando tenemos marcada una única frecuencia nos permite ordenar los resultados de manera descendente. Si no, se da un orden alfabético del nombre de la frecuencia.
- Cuando tenemos campos con dos únicas opciones nos permite seleccionar una de ellas o ambas (por defecto).
- Cuando tenemos más de una frecuencia seleccionada, nos permite presentar los datos de la última de ellas en columnas.
- Cuando tenemos seleccionada la opción de gráfico, nos permite seleccionar entre el de barras y el circular.

Mostramos dos ejemplos: el más sencillo y otro con mayor complejidad. En el último caso sólo aparecerá el gráfico si en el resultado final hay una única columna: hay que tener en cuenta que podemos tener marcadas algunas frecuencias que sirven únicamente para determinar condiciones y que –aunque influyen en él- no aparecen en el resultado final (esto ocurre si se colocan en primer lugar en el orden de frecuencias).

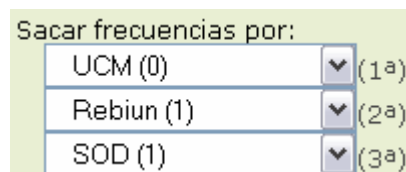
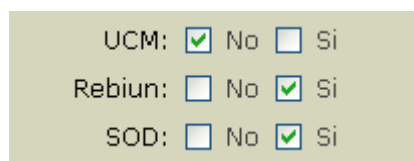
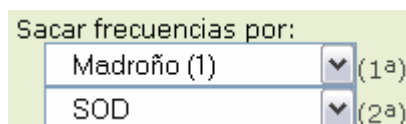
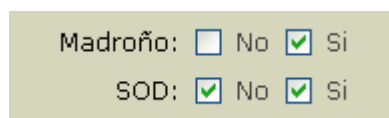


La elección de las que pertenecen a Madroño se considera para acotar el conjunto, pero no se muestra dentro de la tabla: hemos usado dos frecuencias pero en la tabla sólo aparece una:

Madroño: Si

SOD	Frecuencias
------------	--------------------

Cuando incluimos frecuencias cuyo resultado posible son dos opciones nos permite seleccionar ambas opciones a un tiempo o sólo una de ellas. La elección de una de ellas se refleja en “Sacar frecuencias por” incluyendo un (0) o (1) junto al nombre de la frecuencia.



7.3 Resultados

Una vez que hemos determinado sobre qué conjunto de peticiones queremos hacer los cálculos, decidido qué datos nos interesan y cómo queremos que éstos se muestren tendremos que utilizar el último botón que nos queda por analizar (*Ejecutar*), que nos abrirá una pantalla con los resultados pertinentes.

Ejecutar

Estadísticas

Servicios Centrales
Desde el 01 de Enero de 2005

Año	Mes	Día																															Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
2005	Enero				1								6					2		5	6	1			2	3	1						27
	Febrero	1						3		1		1						1					1	1		1	2			3			15
	Marzo		2	2	1				1	10						1	6	2											2			1	28
	Abril	15			2	3		2				1	2						4				1						4	1	2		37
	Mayo				1		1				1		4				3		2					2			2					1	17
	Junio		1	1		1			2	1					3	10	1	1			7	1		1	1					2	1	34	
	Julio				3	3		2				5		1	3	3				2	6							1				29	
	Agosto	2	1	1																												4	
TOTAL		18	4	5	7	6	2	3	5	13	2	6	1	13	6	14	1	13	2	13	19	3	2	3	4	5	3	5	6	4	1	2	191

Ejecutar

Estadísticas

Desde el 1 de Enero de 2001

Año	Mes												Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2001			687	819	1030	928	653	254	692	816	848	862	7589
2002	1165	1350	1422	1665	1634	1763	1447	603	1786	2361	2232	1762	19190
2003	2060	2340	2548	1938	2139	1897	1429	329	1787	2172	1919	1455	22013
2004	1674	2058	2157	1524	2049	1828	1237	435	1786	1844	2063	1228	19883
2005	1552	1865	1906	2026	1783	1693	898	386	1344	1299			14752
TOTAL	6451	7613	8720	7972	8635	8109	5664	2007	7395	8492	7062	5307	83427

La pantalla tiene un diseño muy simple: una barra con dos únicos botones:



Vuelve hacia la pantalla anterior en la que encontraremos la ecuación de búsqueda tal y como la hemos diseñado, de tal manera que podemos realizar cambios sin necesidad de introducir todos los datos de nuevo. Si lo hiciéramos con el botón de cierre de pantalla, tendríamos que introducir toda la ecuación de búsqueda desde el principio.



Nos permite imprimir el resultado. Abre las opciones de la impresora para establecer la configuración.

Se incluye una especie de título de la tabla en la que se indican las acotaciones que hemos realizado. En el primer ejemplo (agosto de 2005) muestra las peticiones de Servicios Centrales desde el 1 de enero de este año; en el segundo (octubre de 2005), todos los centros (*Cualquiera*) desde el 1 de enero de 2001²⁸.

Por último, aparece la tabla con la configuración que hayamos determinado. En el primer caso, que los días se distribuyan en columnas; en el segundo, que hagan lo propio los meses.

Si hubiéramos elegido la opción de gráfico, aparecería junto a la tabla, tal y como hemos visto en un ejemplo anterior (siempre que sólo haya una frecuencia como resultado).

²⁸ Se empezó a probar el programa el 8 de marzo de 2001. En julio de 2002 lo usaban todos los centros.

7.3.1 Ejemplos de resultados

Vamos a mostrar algunas de las posibilidades de que disponemos. Para facilitar la exposición en muchas ocasiones cortaremos las pantallas; es decir, no mostraremos todos los elementos o resultados, sólo aquellos que queramos destacar o sean suficientes para ilustrar el ejemplo.

En la mayor parte de las ocasiones sacaremos los datos de todas las bibliotecas (**Centro: Cualquiera**).

7.3.1.1 Una única frecuencia

Centro	Frecuencias
Medicina	7179
Económicas y Empresariales	6876
Psicología	5805
Geografía e Historia	5572
Matemáticas (Hemeroteca)	5287
Políticas	4960
Veterinaria	4193
Servicios Centrales	4105
Filología	4018
Derecho	3921
Farmacia	3051
Odontología	2808
Otros	2680
Químicas	2269
Ciencias de la Información	2084
Educación	2018
Geológicas	1987
Físicas	1942
Filosofía	1740
Filología (Hispanicas)	1599
Biológicas	1539
Enfermería, Fisioterapia y Podología	913
Trabajo Social	737
Bellas Artes	633
Óptica	540
Empresariales	519
Matemáticas	497

Incluimos un criterio más: que **sólo aparezcan las Servidas**:

Centro	Frecuencias
Económicas y Empresariales	5823
Medicina	5056
Matemáticas (Hemeroteca)	5040
Psicología	4949
Geografía e Historia	4803
Políticas	4317
Veterinaria	3601
Filología	3313
Derecho	3036
Odontología	2476
Farmacia	2450
Otros	2244
Químicas	2034
Educación	1905
Ciencias de la Información	1827
Geológicas	1695
Físicas	1645

7.3.1.2 Tres frecuencias en distinto orden

Introducimos un grado más de complejidad, con la intervención de 3 frecuencias a un tiempo, que nos va a permitir además comprobar cómo influye el orden en que colocamos las frecuencias:

Sacar frecuencias por:

Centro	▼ (1ª)
Concepto	▼ (2ª)
Situación	▼ (3ª)
Totales	▼ (4ª)
Totales	▼ (5ª)
Totales	▼ (6ª)
Totales	▼ (7ª)

Estadísticas del Préstamo Interbibliotecario (BUC) - Microsoft Internet Explorer

Centro	Concepto	Situación	Frecuencias
	Fotocopias	Negativas	1
Bellas Artes	Fotocopias	Servidas	136
		Negativas	49
	Préstamo de libros	Servidas	388
		Negativas	60
Biblioteca Europea Mondragón	Fotocopias	Servidas	6
		Negativas	1
	Préstamo de libros	Servidas	18
		Negativas	1
Biblioteca Europea Somosaguas	Fotocopias	Sin tramitar	2
		Servidas	1
		Negativas	1
	Préstamo de libros	Servidas	1
Biológicas	Fotocopias	Servidas	1132
		Negativas	194
	Préstamo de libros	Servidas	178
		Negativas	35
Servicios Centrales	Fotocopias	Servidas	814
		Negativas	2207
	Préstamo de libros	Sin tramitar	1
		Servidas	78
		Negativas	1005
Bibliotecología y Documentación	Fotocopias	Servidas	117
		Negativas	20
	Préstamo de libros	Servidas	202
		Negativas	4
Económicas y Empresariales	Fotocopias	Servidas	4496
		Negativas	806
	Préstamo de libros	Servidas	1327
		Negativas	247
Políticas	Enfermedades	Sin tramitar	1

Sacar frecuencias por:

Centro	▼ (1ª)
Situación	▼ (2ª)
Concepto	▼ (3ª)
Totales	▼ (4ª)
Totales	▼ (5ª)
Totales	▼ (6ª)
Totales	▼ (7ª)

Estadísticas del Préstamo Interbibliotecario (BUC) - Microsoft Internet Explorer

Centro	Situación	Concepto	Frecuencias
	Negativas	Fotocopias	1
Bellas Artes	Servidas	Fotocopias	136
		Préstamo de libros	388
	Negativas	Fotocopias	49
		Préstamo de libros	60
Biblioteca Europea Mondragón	Servidas	Fotocopias	6
		Préstamo de libros	18
	Negativas	Fotocopias	1
		Préstamo de libros	1
Biblioteca Europea Somosaguas	Sin tramitar	Fotocopias	2
	Servidas	Fotocopias	1
		Préstamo de libros	1
	Negativas	Fotocopias	1
Biológicas	Servidas	Fotocopias	1132
		Préstamo de libros	178
	Negativas	Fotocopias	194
		Préstamo de libros	35
Servicios Centrales	Sin tramitar	Préstamo de libros	1
	Servidas	Fotocopias	814
		Préstamo de libros	78
	Negativas	Fotocopias	2207
		Préstamo de libros	1005
Bibliotecología y Documentación	Servidas	Fotocopias	117
		Préstamo de libros	202
	Negativas	Fotocopias	20
		Préstamo de libros	4
Económicas y Empresariales	Servidas	Fotocopias	4496
		Préstamo de libros	1327
	Negativas	Fotocopias	806
		Préstamo de libros	247
Políticas	Sin tramitar	Enfermedades	1

Sacar frecuencias por:

Situación	▼ (1ª)
Concepto	▼ (2ª)
Centro	▼ (3ª)
Totales	▼ (4ª)
Totales	▼ (5ª)
Totales	▼ (6ª)
Totales	▼ (7ª)

Estadísticas del Préstamo Interbibliotecario (BUC) - Microsoft Internet Explorer

Situación	Concepto	Centro	Frecuencias
Sin tramitar	Fotocopias	Biblioteca Europea Somosaguas	2
		Políticas	1
		Enfermería, Fisioterapia y Podología	7
		Estadística	2
		Farmacología	9
		Filosofía	1
		Biblioteca Histórica	11
		Geografía e Historia	3
		Filología (Hispanicas)	4
		Criminología	6
		Medicina	20
		Biblioteca para hacer pruebas	12
		Psicología	2
		Veterinaria	9
	Préstamo de libros	Servicios Centrales	1
		Políticas	1
		Estadística	11
		Biblioteca Histórica	2
		Geografía e Historia	14
		Filología (Hispanicas)	1
		Ciencias de la Información	3
		Medicina	3
	Imagen texto completo	Biblioteca Histórica	4
Servidas	Fotocopias	Bellas Artes	136
		Biblioteca Europea Mondragón	6
		Biblioteca Europea Somosaguas	1
		Biológicas	1132
		Servicios Centrales	814
		Bibliotecología y Documentación	117

En el primer caso se ordena primero por centro (ordena según su código alfabético), a continuación distingue en cada uno de ellos el tipo de documento de que se trata y por último nos dice en que situación se encuentran esos tipos de documento.

En el segundo caso vuelve a ordenar en primer lugar por centro, a continuación determina la situación en la que se encuentran las peticiones y finalmente diferencia para cada situación el tipo de documentos de que se trata.

En el tercer caso, primero diferencia entre la situación de las peticiones, después por el tipo de documento y, para finalizar, según el centro.

7.3.1.3 Datos en columnas de la última frecuencia

Volvemos al primero de los tres ejemplos anteriores, pero acotamos por **fecha** y distribuimos la situación en columnas, con lo que los datos se vuelven mucho más manejables.

Fecha: desde 20050101 hasta

Sacar frecuencias por:

- Centro (1ª)
- Concepto (2ª)
- Situación (3ª)
- Totales (4ª)
- Totales (5ª)
- Totales (6ª)
- Totales (7ª)

Estadísticas. Opciones (GPIUE) ...

Opciones de las frecuencias

Poner valores de Situación en columna ☒

Continuar Cerrar

Estadísticas

Desde el 1 de Enero de 2005

Centro	Concepto	Situación			Total
		Sin tramitar	Servidas	Negativas	
Bellas Artes	Fotocopias		26	8	34
	Préstamo de libros		75	15	90
Biblioteca Europea Mondloa	Fotocopias		1	1	2
	Préstamo de libros		3		3
Biológicas	Fotocopias		187	33	220
	Préstamo de libros		34	4	38
Servicios Centrales	Fotocopias		128	251	379
	Préstamo de libros	1		87	88
Biblioteconomía y Documentación	Fotocopias		14		14
	Préstamo de libros		42		42
Económicas y Empresariales	Fotocopias		322	63	385
	Préstamo de libros		170	13	183
Políticas	Fotocopias	1	228	57	286
	Préstamo de libros	1	237	26	264
Derecho	Fotocopias		342	77	419
	Préstamo de libros		238	107	345
	Imágenes sueltas			1	1
Educación	Fotocopias		121	13	134
	Préstamo de libros		197	4	201
Empresariales	Fotocopias		24		24
	Préstamo de libros		48		48
Enfermería, Fisioterapia y Podología	Fotocopias	1	97	14	112
	Préstamo de libros		14	2	16
Estadística	Fotocopias	1	3		4
	Préstamo de libros	6	9		15
Farmacia	Fotocopias	2	274	68	344

7.3.1.4 Principales peticionarios

¿A quiénes se han servido más peticiones este año? Nuestros principales **peticionarios** "satisfechos".

Situación	Sin tramitar	Servida	Negativa
	☐	☒	☐

Fecha: desde 20050101 hasta

Sacar frecuencias por:

- Peticionario (1ª)
- Totales (2ª)
- Totales (3ª)
- Totales (4ª)
- Totales (5ª)
- Totales (6ª)
- Totales (7ª)

Sacar:

Porcentajes ☒ Gráfico ☐

Ordenar frecuencias ☒

Servidas

Desde el 1 de Enero de 2005

Centro peticionario	Frecuencias	Porcentajes
CINDOC (CSIC)	514	5.34%
Carlos III	350	3.63%
Politécnica de Madrid (UPM). Coordinación de Bibliotecas	311	3.23%
UCM. Farmacia	233	2.42%
Alicante	222	2.31%
UCM. Químicas	203	2.11%
Pablo de Olavide	200	2.08%
Alcalá de Henares	185	1.92%
UCM. Políticas y Sociología	171	1.78%
La Laguna. Departamento de Análisis Matemático	153	1.59%
UCM. Educación	151	1.57%
UCM. Ciencias de la Información	138	1.43%
Santiago de Compostela	137	1.42%
Valladolid	137	1.42%
Burgos	134	1.39%
UNED. (Madrid)	128	1.33%
UCM. Físicas	119	1.24%
Autónoma de Madrid (UAM). Filosofía y Letras. Humanidades	119	1.24%
UCM. Biológicas	118	1.23%
Barcelona. General (C/ Baldori i Reixac)	112	1.16%
UCM. Derecho	111	1.15%
Granada	107	1.11%
País Vasco	105	1.09%
UCM. Geografía e Historia	103	1.07%
Murcia. Biblioteca General	94	0.98%
Cardenal Herrera CEU (Alfara del Patriarca, Valencia)	93	0.97%

7.3.1.5 Tiempo de respuesta del servicio

Ahora incluimos un ejemplo en el que obtenemos el **tiempo de respuesta** que hemos empleado en resolver las peticiones. Antes de obtener el resultado final nos aparece una pantalla con varios intervalos prefijados: podemos escoger uno de ellos o mediante el botón *Otro* introducir uno diferente. En ocasiones nos encontramos con cifras negativas. Normalmente se debe a que hemos incluido peticiones sin tramitar.

Servidas, Negativas Desde el 1 de Enero de 2005

Situación	Tiempo de respuesta	Frecuencias	Porcentajes
Servidas	Menos de 5 días	7309	62.61%
	De 5 a 9 días	1580	13.54%
	De 10 a 14 días	519	4.45%
	De 15 a 19 días	125	1.07%
	De 20 a 24 días	49	0.42%
	De 25 a 29 días	27	0.23%
	De 30 a 34 días	7	0.06%
	De 35 a 39 días	4	0.03%
	De 40 a 44 días	2	0.02%
	De 50 a 54 días	1	0.01%
	De 60 a 64 días	2	0.02%
	De 75 a 79 días	3	0.03%
	De 80 a 84 días	1	0.01%
	De 85 a 89 días	1	0.01%
Negativas	De 115 a 119 días	1	0.01%
	Menos de 5 días	1689	14.47%
	De 5 a 9 días	211	1.81%
	De 10 a 14 días	68	0.58%
	De 15 a 19 días	19	0.16%
	De 20 a 24 días	26	0.22%
	De 25 a 29 días	7	0.06%
	De 30 a 34 días	5	0.04%
	De 35 a 39 días	3	0.03%
	De 40 a 44 días	5	0.04%
	De 60 a 64 días	1	0.01%
	De 65 a 69 días	1	0.01%
	De 80 a 84 días	1	0.01%

Utilidad: se aprecia cómo el 77,08% de las peticiones se resuelve en menos de 5 días y el 92,43% en menos de 9. En este ejemplo vemos lo que hemos comentado sobre los porcentajes: no podemos saber directamente qué porcentaje de entre las peticiones negativas se contesta en menos de 5 días, porque vemos a la vez datos de dos situaciones diferentes (servidas y negativas) junto a otra frecuencia (tiempo). Para conseguir el dato directamente, tenemos que seleccionar exclusivamente las negativas, en cuyo caso veríamos que el 83,43% se contesta en menos de 5 días y el 93,05% en menos de 9:

Situación	Tiempo de respuesta	Frecuencias	Porcentajes
Negativas	Menos de 5 días	12308	83.43%
	De 5 a 9 días	1419	9.62%
	De 10 a 14 días	463	3.14%
	De 15 a 19 días	150	1.02%
	De 20 a 24 días	122	0.83%
	De 25 a 29 días	57	0.39%
	De 30 a 34 días	46	0.31%
	De 35 a 39 días	34	0.23%
	De 40 a 44 días	25	0.17%
	De 45 a 49 días	19	0.13%
	De 50 a 54 días	18	0.12%
	De 55 a 59 días	9	0.06%
	De 60 a 64 días	12	0.08%
	De 65 a 69 días	9	0.06%
	De 70 a 74 días	5	0.03%

La pantalla está cortada y no se ven todos los intervalos pero se ve cómo hay una cierta cantidad de peticiones que tardan mucho en servirse. La razón principal suelen ser las incidencias que se dan con relación a los documentos y la necesidad de consultar a los usuarios últimos, la necesidad de cambiar de formato... En nuestro caso se refleja también la influencia de las peticiones de prueba y las del periodo de prueba, además de determinadas prácticas de algunos centros que no utilizan el programa en la debida forma: por ejemplo, se mantienen los mensajes en el correo y se hacen todas las gestiones desde allí (algo por otra parte muy engorroso). Cuando se pasan esos mensajes a *Peticiones* (si se hace) guarda la fecha de cuando el peticionario envió el mensaje original y realiza los cálculos teniendo en cuenta esa fecha...

7.3.1.6 Causa de las negativas

Algo muy útil para el servicio es conocer **la razón por la que no podemos suministrar un documento**. Si se trata de errores nuestros deberíamos corregirlos.

Escogiendo la frecuencia *Tipo de contestación* podemos saberlo, siempre y cuando hayamos utilizado una respuesta tipo para enviar la contestación negativa.

Negativas		
Tipo contestación	Frecuencias	Porcentajes
No consta el año (revistas)	2771	18.76%
0	2379	16.11%
No consta el número	1586	10.74%
Excluido de préstamo	1337	9.05%
No consta el título	1153	7.81%
No coinciden datos	1120	7.58%
No disponible: no acceso al Departamento	732	4.96%
No disponible: libro prestado durante los próximos meses	704	4.77%
Tesis inédita	691	4.68%
Falta en estanterías	447	3.03%
	348	2.36%
Figura en el catálogo pero no consta en nuestros fondos	336	2.27%
Normas generales del servicio de PI de la UCM	129	0.87%
Vacaciones	116	0.79%
51	107	0.72%
Anulada por el peticionario	84	0.57%
ANULADA: no contesta a pago previo	72	0.49%
Artículos a bibliotecas americanas	63	0.43%
Organismo excluido del servicio de préstamo interbibliotecario	60	0.41%
Encuadernación	59	0.40%
68	57	0.39%
Revista electrónica sin acceso al texto completo	55	0.37%

El ejemplo permite unos cuantos comentarios:

- La mayor parte de las veces no es achacable a nosotros la razón de la negativa: cerca del 64% de las peticiones rechazadas lo son porque no está el año²⁹, el título o el número, porque se dan datos erróneos o están excluidas de préstamo... La razón de este alto porcentaje puede deberse a que se consulta en fuentes en las que no están los datos de los ejemplares (por ejemplo, catálogo REBIUN), que se pide sin consultar si existe en nuestra colección o que se prueba por si hay excepciones.
- Un porcentaje considerable de negativas se dan sin utilizar una respuesta tipo (0). Puede ser que se haga una contestación con texto libre, que se conteste negativamente por otra vía o que simplemente se esté dando como negativa algún registro que más bien debería haber sido borrado. También influirán las pruebas y los periodos de prueba de las bibliotecas.
- Hay algunas respuestas que se identifican con un número. Salvo la del 0, corresponden a antiguas respuestas tipo que se han borrado y conservan el código que se les había adjudicado para identificarlas (antes no podían modificarse y había que borrarlas en vez de transformarlas).
- Hay un grupo cuya identificación está vacía: para ser sinceros, en este momento desconozco la razón.

²⁹ Lógicamente no es achacable a nosotros siempre que el año solicitado no figure en el catálogo: si figura y no lo tenemos, el error es nuestro

7.3.2 Ejemplos de estadísticas globales

Hay un conjunto de estadísticas que son solicitadas periódicamente por la BUC o por otras instituciones y que siempre responden a una estructura muy concreta. Como hemos visto, nosotros podemos presentar el resultado de diferentes maneras y esto es una ventaja. Sin embargo, no siempre se puede ajustar exactamente (por diversas razones) a lo que se pide y requerirá la necesidad de hacer determinados ajustes al resultado obtenido para adaptarlo a los requerimientos.

Vamos sucesivamente a ver cómo obtener las estadísticas cuyo destino es:

- la memoria estadística de la BUC
- el anuario estadístico de REBIUN
- los resúmenes mensuales de maleta viajera del Consorcio Madroño

Los elementos que intervienen siempre son el concepto y la situación, lógicamente. Luego, dependiendo del ámbito en que nos encontremos se diferenciará dependiendo del criterio de agrupación de las bibliotecas en un grupo u otro.

7.3.2.1 Memoria estadística de la BUC (Estadísticas generales del Servicio de Préstamo Interbibliotecario)

Geografía e Historia				
Desde el 1 de Enero de 2004 hasta el 31 de Diciembre de 2004				
Concepto	Extranjera	UCM	Situación	Frecuencias
Fotocopias	No	No	Servidas	365
			Negativas	98
		Si	Servidas	59
			Negativas	15
	Si	No	Servidas	13
			Negativas	3
Préstamo de libros	No	No	Servidas	687
			Negativas	63
		Si	Servidas	228
			Negativas	14
	Si	No	Servidas	40
			Negativas	7
Imagen texto completo	No	No	Negativas	1

Hemos escogido el ejemplo de Geografía e Historia con los datos del año 2004 (acotamos fechas 20040101 y 20041231).

Siempre debemos tomar como frecuencias las que vemos:

- concepto: diferencia entre fotocopias y préstamos (e imágenes si es pertinente)
- extranjera: diferencia entre bibliotecas españolas y extranjeras
- UCM: distingue el préstamo intercentros del préstamo interbibliotecario
- Situación: nos dice cómo se encuentra esa petición: cuál ha sido su resolución

Como sabemos, podemos hacer que esas frecuencias se presenten en un orden u otro en el resultado. En anteriores versiones del manual se presentaban de otra manera: parecía más compleja de entender y la razón era que estaba pensada para que se vieran de una manera similar a como aparecen en la memoria estadística de la BUC y (*mea culpa*) no tenían en cuenta que los formularios en que se pedía información a los centros tenían una distribución diferente, que pretende recoger el ejemplo que hemos planteado.

En rigor, en las estadísticas anuales de la BUC se pide diferenciar también las peticiones que han llegado directamente a un centro de las que han sido rotadas por los Servicios Centrales. Podríamos calcularlo también; pero no hemos querido complicar el resultado. Además ahora mismo es cuestionable que sea necesario porque Servicios Centrales puede calcular fácilmente cuál ha sido su carga de trabajo.

Hay un **posible problema de interpretación** derivado de los campos que son del tipo sí/no. El intento de traducir ambos monosílabos por la palabra adecuada generaba unos cuantos problemas, por lo que se decidió mantenerlo así. Sólo es necesario tener en cuenta que cuando en una columna (o fila) que identifique a las bibliotecas extranjeras aparezca un “no” se estará refiriendo a una biblioteca española; si es en la que identifica a UCM, el “no” equivaldrá a bibliotecas externas a la BUC...

Los datos anteriores traducidos al formulario impreso quedarían como sigue:

Geografía e Historia
Desde el 1 de Enero de 2004 hasta el 31 de Diciembre de 2004

Fotocopias	España	OTROS	Servidas	365
			Negativas	98
		UCM (Intercentros)	Servidas	59
			Negativas	15
	Extranjero	OTROS	Servidas	13
			Negativas	3
Préstamo de libros	España	OTROS	Servidas	687
			Negativas	63
		UCM (Intercentros)	Servidas	228
			Negativas	14
	Extranjero	OTROS	Servidas	40
			Negativas	7
Imagen texto completo	España	OTROS	Negativas	1

A continuación mostramos de nuevo los mismos datos pero incluyendo el apartado de las estadísticas denominado **BUCPI**, que conseguimos mediante *Pasado por central*. Para simplificar, hemos pedido que nos muestre los datos de situación (última frecuencia) en columnas.

Geografía e Historia
Desde el 1 de Enero de 2004 hasta el 31 de Diciembre de 2004

Concepto	Extranjera	UCM	Pasado por central	Situación		
				Servidas	Negativas	Total
Fotocopias	No	No		286	73	359
			Si	79	25	104
		Si		59	15	74
	Si	No		6	2	8
			Si	7	1	8
		Si				
Préstamo de libros	No	No		564	46	610
			Si	123	17	140
		Si		227	13	240
	Si	No		1	1	2
			Si	15	2	17
		Si		25	5	30
Imagen texto completo	No	No	Si		1	1
TOTAL				1392	201	1593

7.3.2.2 Anuario estadístico de REBIUN

En este caso los datos son los globales de la BUC, por lo que no afecta a los centros. Puesto que los Servicios Centrales pueden obtener los datos de todas las bibliotecas (*Cualquiera*) al mismo tiempo (como hemos visto en la mayor parte de los ejemplos que hemos puesto) es una estadística **que corresponde extraer a los Servicios Centrales**.

Concepto	Extranjera	Rebiun	Situación		
			Servidas	Negativas	Total
Fotocopias	No	No	2129	478	2607
		Si	8797	2056	10853
	Si	No	142	127	269
Préstamo de libros	No	No	484	106	590
		Si	2934	667	3601
	Si	No	135	71	206
Imagen texto completo	No	No		1	1
		Si	2		2
Imágenes sueltas	No	No	1		1
		Si	1		1
	Si	No	3		3
TOTAL			14628	3506	18134

En REBIUN diferencian entre reproducciones y documentos originales y consideran 3 divisiones de bibliotecas: las extranjeras, las de Rebiun y las del resto de España.

La identificación de cada uno de estos elementos es la siguiente:

- reproducciones: fotocopias, imagen texto completo, imágenes sueltas
- documentos originales: préstamo de libros
- extranjera: columna extranjera-Sí
- Rebiun: columna Rebiun-Sí
- España: columna Rebiun-No y Extranjera-No

Además, para eliminar las peticiones del préstamo intercentros hemos indicado que sólo tenga en cuenta aquellas peticiones que corresponden a bibliotecas que no son de la UCM: UCM = No.

7.3.2.3 Maleta viajera (Consortio Madroño)

El Consorcio Madroño tiene contratado un servicio de mensajería para distribuir las peticiones que se hacen las bibliotecas del mismo entre sí. Solicitan estadísticas mensuales en las que diferencian entre las peticiones que están en proceso (lo que nosotros llamamos *sin tramitar*), positivas (diferenciando entre préstamo y fotocopias) y negativas (globales, sin diferenciar). Además piden el tiempo de recepción; pero esa cuestión afecta al otro módulo.

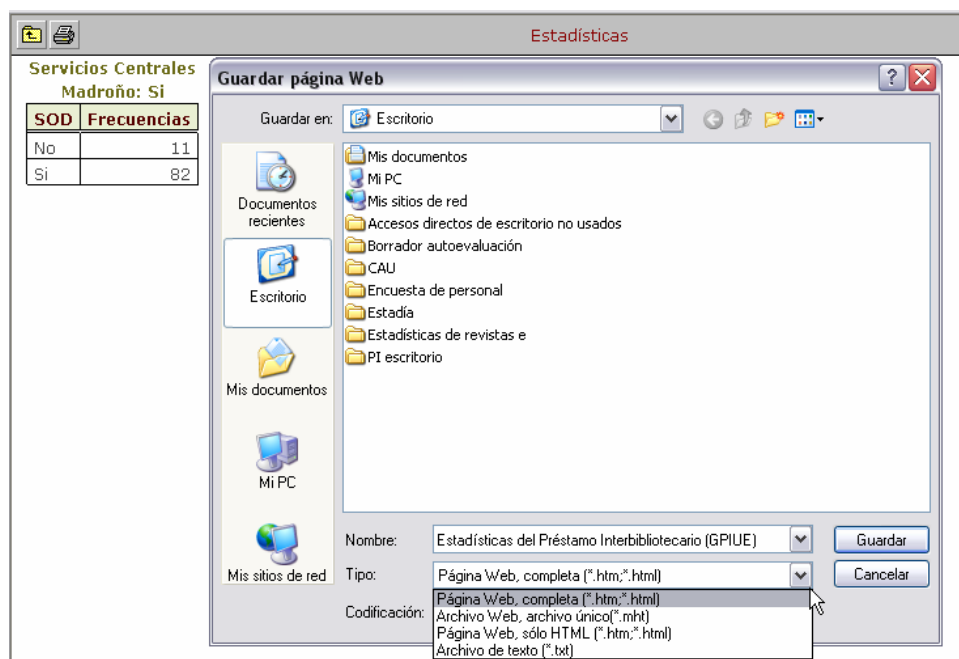
Desde el 1 de Marzo de 2005 hasta el 31 de Marzo de 2005
Madroño: Si

Centro peticionario	Concepto	Situación			
		Sin tramitar	Servidas	Negativas	Total
Alcalá de Henares	Fotocopias		29	6	35
	Préstamo de libros		10		10
Autónoma de Madrid (UAM). Ciencias	Fotocopias	1	17	6	24
	Préstamo de libros		1		1
Autónoma de Madrid (UAM). Derecho	Fotocopias		4		4
	Préstamo de libros		2	2	4
Autónoma de Madrid (UAM). Económicas y Empresariales	Fotocopias		7		7
Autónoma de Madrid (UAM). Filosofía y Letras. Humanidades	Fotocopias		13	2	15
	Préstamo de libros		16	1	17
Autónoma de Madrid (UAM). Medicina	Fotocopias		1		1
Autónoma de Madrid (UAM). Psicología	Fotocopias		5		5
Carlos III	Fotocopias		23	3	26
	Préstamo de libros		33	6	39
Politécnica de Madrid (UPM). Arquitectura Técnica	Fotocopias		3		3
Politécnica de Madrid (UPM). Caminos	Fotocopias		11		11
Politécnica de Madrid (UPM). Coordinación de Bibliotecas	Fotocopias		27	1	28
	Préstamo de libros		16	1	17
Rey Juan Carlos (Móstoles)	Fotocopias		11	4	15
	Préstamo de libros		9		9
UNED (Madrid)	Fotocopias		24		24
	Préstamo de libros		3	2	5
TOTAL		1	265	34	300

Hay "problema" con estas estadísticas, y es que existen dos bibliotecas que cuentan con varios centros peticionarios lo que hace que debamos agrupar sus datos en un único centro. Estos centros son la Autónoma de Madrid (que realmente tiene un servicio centralizado) y la Politécnica de Madrid (que en teoría lo tiene centralizado, pero parece haber acuerdos especiales entre algunos de sus centros y de los nuestros).

7.4 Exportar a Excel y Word

Los resultados podemos verlos en pantalla e imprimirlos; pero también pueden exportarse para retocarlos o guardarlos en formatos accesibles sin necesidad de recurrir al programa. Además de poderlo guardar como página html o archivo de texto,

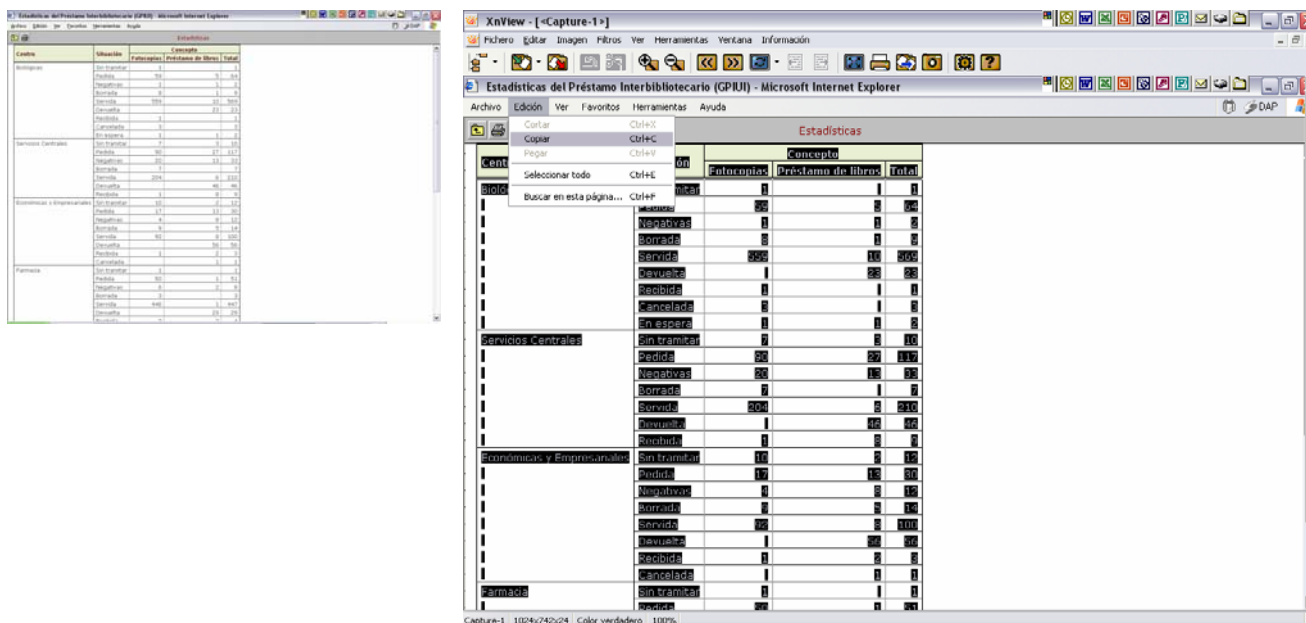


podemos exportar los datos mediante *Selección* del contenido, su copia y su pegado, en programas tan adecuados para su tratamiento como Excel o Word.

En el caso de Excel, el formato que toman las celdas permite hacer cualquier operación posterior con los resultados o incluir gráficos. También se traspasan los gráficos que saque el programa, cuyo tamaño será modificable.

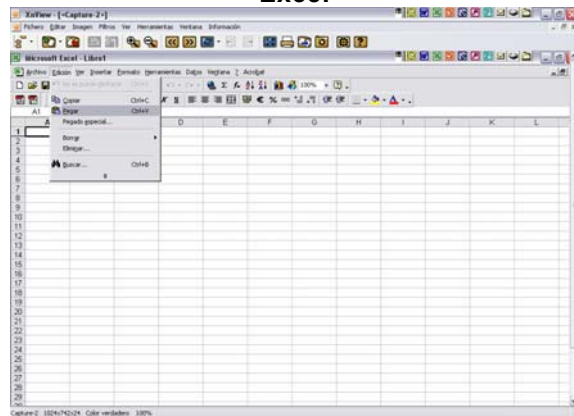
A continuación, mediante una secuencia de pantallas vemos el procedimiento para llevar a cabo las exportaciones mencionadas.

Tenemos el resultado. Lo seleccionamos todo (bien marcando con el ratón, bien con el *menú Edición*) y lo copiamos (también mediante el *menú Edición* o con la combinación de teclas *Ctrl. +C*)



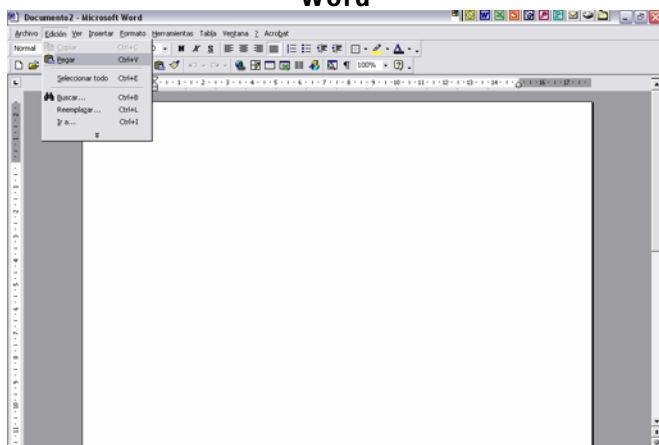
A continuación se abre el programa al que queramos exportar (Excel o Word) y se **pega** lo que se ha seleccionado, mediante las mismas opciones: *menú Edición* o combinación de teclas *Ctrl. +V*.

Excel



Centro	Situación	Fotocopias	Préstamo de libros	Concepto	Total
Biologías	Sin tramitar	1			1
	Pedida	59	5		64
	Negativas	1	1		2
	Borrada	8	1		9
	Servida	559	10		569
Servicios Centrales	Sin tramitar				
	Pedida	90	27		117
	Negativas	20	13		33
	Borrada	7			7
	Servida	204	6		210
Económicas y Empresariales	Sin tramitar	10	2		12
	Pedida	17	13		30
	Negativas	4	8		12
	Borrada	9	5		14
	Servida	92	8		100

Word



Centro	Situación	Fotocopias	Préstamo de libros	Concepto	Total
Biologías	Sin tramitar	1			1
	Pedida	59	5		64
	Negativas	1	1		2
	Borrada	8	1		9
	Servida	559	10		569
Servicios Centrales	Sin tramitar				
	Pedida	90	27		117
	Negativas	20	13		33
	Borrada	7			7
	Servida	204	6		210
Económicas y Empresariales	Sin tramitar	10	2		12
	Pedida	17	13		30
	Negativas	4	8		12
	Borrada	9	5		14
	Servida	92	8		100

Para ilustrar esta opción hemos utilizado ejemplos del otro módulo y extraídos en otro momento. Ahora el funcionamiento es exactamente igual; pero no se guarda exactamente el formato (bordes y líneas y colores del fondo) atendiendo a que, cuando se exporta, el objetivo será la modificación y mantener el formato original puede resultar engorroso.

8. Sobre cómo introducir los nombres de bibliotecas en *Peticiones*

Véase además el punto 5.4.3.3.

El nombre de la biblioteca en una petición es fundamental para la adecuada gestión del servicio por las razones obvias que ya hemos comentado en numerosas ocasiones.

El modo de introducirlo es muy sencillo: basta teclear su nombre en el campo correspondiente. Ahora bien, como la mayor parte de las bibliotecas tienen términos comunes en su denominación, se ha diseñado el campo de tal manera que sea suficiente con **introducir el elemento más significativo del nombre** para que automáticamente identifique su nombre o – en el “peor de los casos” – seleccione un número indefinido de bibliotecas que contienen el término introducido.

Cuando decimos que basta con introducir los elementos más significativos nos referimos a que no debemos introducir términos genéricos del tipo *Universidad* (hay más de 300) o *Biblioteca* (la mayor parte de los peticionarios lo serán).

Si tenemos un Hospital que se llama Aita Menni o “de la Princesa” no es necesario introducir su nombre completo (además en ocasiones puede aparecer en las peticiones con diferentes variantes): será suficiente con “Aita Menni” (¿cuántas bibliotecas pensáis que pueden tener esas palabras en el nombre?). Lo mismo sucede en el otro caso con “Princesa” (puede que haya más bibliotecas con esas palabras; pero en la pantalla de selección se habrán reducido a unas pocas y podremos identificarla fácilmente y escogerla).

En el apartado siguiente (*Sobre el coloquial*) se comentan con más detalle algunas de las situaciones con que podemos encontrarnos y por qué se ha creado un campo que resume el nombre de las bibliotecas.

Baste ahora con comentar que **cuando aparece la biblioteca simplemente con el nombre de una ciudad**, esa biblioteca es la de la Universidad que se identifica con el nombre de la ciudad, como pueden ser León o Burgos. En caso de que exista más de una Universidad en una ciudad y una de ellas lleve el nombre de la ciudad, identificará a ésta: por ejemplo, en Sevilla hay varias Universidades pero sólo una tiene el nombre de *Universidad de Sevilla*.

En el caso opuesto, podemos encontrarnos con universidades que no lleven como único nombre el de la población (como es el caso claro de Madrid) o que ni siquiera lleven el nombre de una ciudad o provincia (Universidad de Extremadura, Universidad de Castilla La Mancha). Se las identificará por su nombre: Extremadura, Castilla La Mancha. En el caso de la Complutense lo hemos reducido a *UCM*.

Si introducimos un nombre equivocado, podemos rectificar: introducimos en el campo **Buscar patrón** (dentro de la pantalla emergente) el nombre correcto y pulsamos *Intro*.

Si no obtenemos ningún resultado y estamos seguros de haber introducido bien los datos, tendremos que avisar a Servicios Centrales (o al centro que tenga autorización para cambiar los datos de bibliotecas) para que la introduzcan. **No pasa absolutamente nada porque dejemos el campo vacío**. Podemos continuar con otras peticiones hasta que desde Servicios Centrales se nos indique que la biblioteca está introducida.

8.1 Sobre el coloquial

El coloquial es el resultado de intentar simplificar los nombres de las bibliotecas. Como muchas pertenecen a ámbitos similares se produce mucho “ruido”, que dificulta la búsqueda o hace que sea más trabajo: ejemplos de lo que decimos pueden ser: “Biblioteca Pública de...”, “Biblioteca Pública Municipal de...”, “Universidad de... Facultad de... Biblioteca” “Biblioteca...”. El “ruido” proviene de lo que es común. Para superar este problema hemos eliminado el “ruido” y dejado sólo los elementos más importantes que identifican a la biblioteca, siempre que ha sido posible.

Es importante tenerlo en cuenta porque cuando introducimos el nombre de una biblioteca en una petición será el coloquial el elemento que aparezca, al igual que en varios listados.

Gran parte de las bibliotecas que intervienen en el PI forman parte de una institución, que a su vez dependen de una mayor... como puede ser el caso de las bibliotecas de los diferentes centros de una Universidad. La manera de describirlas se vuelve compleja, aunque es imprescindible para poder utilizarlas como destinatario de un correo (esta consideración es válida especialmente para el caso de los suministros).

Como ejemplo: UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL. BIBLIOTECA. (Incluso podría subdividirse por el Servicio: PI, Servicio de Obtención de Documentos...)

Todos los elementos son necesarios para identificar el destino: la Universidad, la Escuela (aunque podría ir abreviada: ¿pero cómo? ¿E.T.S.I.? ¿ETSI?) y nombrar a la biblioteca para saber que se dirige a ella.

Con tres campos se podrían repartir los datos perfectamente (aunque a otras bibliotecas les sobrarían), pero ¿cómo buscaríamos? Lo mismo sucedería en el caso de utilizar dos campos (que ha sido nuestra elección). Hacerlo con uno solo generaría etiquetas y direcciones postales muy largas y desproporcionadas y **sobre todo**, crearía problemas en la introducción de los datos en peticiones.

Siguiendo con el ejemplo, las direcciones quedarían así:

Con un único campo y nombre completo:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL. BIBLIOTECA.

Con tres campos y nombre completo:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BIBLIOTECA

Con dos campos y nombre completo:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL. BIBLIOTECA.

Con un único campo y nombre de centro abreviado:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. E.T.S.I. INDUSTRIAL. BIBLIOTECA.

Con tres campos y nombre de centro abreviado:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
E.T.S.I. INDUSTRIAL
BIBLIOTECA

Con dos campos y nombre de centro abreviado:

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
E.T.S.I. INDUSTRIAL. BIBLIOTECA.

La **opción que hemos tomado** es la siguiente:

- en dos campos introducimos los datos de la biblioteca que nos servirán para hacer los envíos
- en otro campo (el coloquial) intentamos³⁰ a un tiempo simplificar y contener todos los elementos imprescindibles para la identificación. Su función es facilitar la búsqueda y la introducción de datos en diferentes campos del programa.

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
E.T.S.I. INDUSTRIAL. BIBLIOTECA

Politécnica de Madrid. Ingeniería Industrial (UPM) [Coloquial]

Con este coloquial podríamos recuperar por “UPM”, “Industrial”, “Ingeniería Industrial”, “Politécnica”, “Politécnica de Madrid”, “Politécnica de Madrid. Ingeniería”, “Politécnica de Madrid. Ingeniería Industrial”.

Los **nombres** no se han escogido caprichosamente sino que nos hemos guiado por los **datos que llegan en las peticiones**³¹. Al fin y al cabo, va a ser la fuente de la que nos sirvamos para identificar la biblioteca.

Un problema se plantea cuando los datos vienen en otras lenguas españolas distintas al castellano. Normalmente hemos introducido los datos tal y como llegan y cuando lo hemos considerado necesario hemos añadido (en el coloquial) datos identificadores en castellano.

Con respecto a las bibliotecas extranjeras, respetamos el nombre que ellas mismas se dan y/o utilizamos el nombre en castellano si lo tienen.

Características del Coloquial³²

- En cuanto a mayúsculas y minúsculas sigue la norma de las entidades en las Reglas de catalogación: preposiciones, artículos y otras “palabras vacías” en minúscula, el resto de las palabras comienza con mayúscula.
- Lleva tildes³³
- En ocasiones recogen siglas, que pueden no aparecer en los campos que describen a la biblioteca
- Los paréntesis sirven para identificar mejor a una biblioteca [*La Reunion (St. Denis)*] o a una población [*Biblioteca Pública de Alcañiz (Teruel)*], para recoger una abreviatura conocida (UCM, UAM, UPM), identificativa dentro del organismo al que pertenece (todos los del CSIC) o del catálogo en el que aparece (C17); para completar información [*Europea de Madrid (Universidad)*]...

8.1.1 Bibliotecas universitarias

Las bibliotecas universitarias se identifican por el nombre de la entidad seguido de punto y del centro concreto. Cuando la biblioteca es central bastará con el nombre de la Universidad.

Todas las Universidades aparecen con el **nombre de la ciudad** (León, La Coruña) **o** con el **nombre que la identifica sin “Universidad”** (ej. Católica San Antonio de Murcia, Pompeu Fabra).

El objetivo es evitar un listado en el que aparezcan por orden alfabético 348³⁴ bibliotecas de Universidad. Además es innecesario introducir “Universidad” cuando un nombre más reducido nos permite recuperarla o introducirla.

Cuando existan otras bibliotecas que pertenezcan a la misma ciudad quedarán identificadas por su contexto: siempre que aparezca **únicamente un nombre de ciudad** nos estaremos refiriendo a una biblioteca universitaria y, en concreto, como hemos dicho, a la Biblioteca Central.

³⁰ Otra cosa es haberlo conseguido de manera adecuada.

³¹ La razón es sencilla: los datos de la petición son la fuente con que vamos a contar cuando queramos utilizar el programa. Puede ser que haya variaciones en sucesivas peticiones. No consideraremos los datos como nuevos hasta que no hayamos comprobado que se insiste con los nuevos o nos informen directamente que han cambiado.

³² El campo reunirá estas características salvo error u omisión.

³³ En este módulo y con la versión actual de MySQL si buscamos sin tilde obtiene también las palabras con tilde. Por lo tanto, seguimos la ortografía del castellano y escribimos con tilde.

³⁴ Es el número que existe en la actualidad. Además están las que tienen *University*...

Cuando se identifique a las bibliotecas por unas siglas sobradamente conocidas (UOC, UPF, UAM...) se incluirán también en el coloquial. Las únicas universidades que se identifican **sólo por siglas** son la Complutense de Madrid y la UNED.

Universidad de León	León
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria	Las Palmas de Gran Canaria
Universidad Complutense de Madrid	UCM
Universidad Nacional de Educación a Distancia	UNED
Universidad Pompeu Fabra	Pompeu Fabra (UPF)
Universidade da Coruña	La Coruña
Universidade do Minho	Minho (Universidad do)
Universitat de les Illes Balears	Baleares (Palma de Mallorca): Illes Balears
Université de La Reunion	La Reunion (St. Denis)
Università degli Studi di Cagliari	Cagliari

Las **Facultades, Escuelas, Institutos** eliminan los genéricos, incluyendo *Ciencias* y similares, describiendo al centro por los elementos más significativos. Sólo en algunos casos en que quedaría demasiado confuso se mantienen los genéricos. Se respeta la denominación que utiliza cada biblioteca.

Facultad de Ciencias Políticas y Sociología	Políticas y Sociología
E.U.I.T. Industrial	Técnica Industrial
Instituto de Criminología	Criminología
Biblioteca Interfacoltà Area Umanistica	Umanistica
Bibliothèque Universitaire de Lettres	Lettres

Pero

Facultad de Ciencias de la Salud	Ciencias de la Salud
Facultad de Ciencias de la Información	Ciencias de la Información
Biblioteca de Ciencias Jurídico-Sociales	Ciencias Jurídico-Sociales
Biblioteca Centralizzata Ruffilli	Biblioteca Centralizzata Ruffilli ³⁵

Cuando una biblioteca universitaria tiene varios Campus en ocasiones nos encontramos con varias bibliotecas "centrales" o "generales". Para diferenciarlas se recurre a añadir datos tras un punto (como si de una Facultad o Escuela se tratara) y/o a utilizar paréntesis.

Castilla-La Mancha. General (Albacete)
Castilla-La Mancha. General (Ciudad Real)
Castilla-La Mancha. General (Cuenca) (16002)
Castilla-La Mancha. General (Cuenca) (16071)
Castilla-La Mancha. General (Toledo)

UNED (Pamplona)
UNED (Talavera)
UNED (Úbeda)
UNED. Centro Asociado Francisco Tomás y Valiente (Valencia)

Barcelona. Campus de Bellvitge (Feixa Llarga s/n)
Miguel Hernández (Campus de Altea)
Zaragoza (Campus de Huesca)
Granada (Campus de Melilla)

³⁵ En este caso, limitarlo a Ruffilli resultaría extraño. Lo que no significa que si introducimos Ruffilli no obtengamos resultado; más bien al contrario.

8.1.2. Bibliotecas del CSIC³⁶

Tenemos 101 bibliotecas del CSIC, algunas de las cuales están en diferentes Universidades.

- El **criterio general** para hacer el coloquial es el siguiente: *Nombre del centro completo (SIGLAS DEL CENTRO)*³⁷ (CSIC). Cuando existen varios centros homónimos se añade también (*Población*):

Centre D'Investigació i Desenvolupament (CID) (CSIC)
Centro de Estudios Avanzados de Blanes (CEAB) (CSIC)
Centro Nacional de Investigaciones Metalúrgicas (CENIM) (CSIC)
Escuela de Estudios Hispanoamericanos (EEHA) (CSIC)
Estación Experimental de Zonas Áridas (EEZA) (CSIC)
Institución Milá i Fontanals (IMF) (CSIC)
Instituto de Estudios Sociales Avanzados (CSIC) (Barcelona)
Instituto de Estudios Sociales Avanzados (CSIC) (Madrid)
Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía (IESAA) (CSIC)
Laboratorio de Investigación en Tecnologías de la Combustión (LITEC) (CSIC)
Real Jardín Botánico (RJB) (CSIC)

- Hay dos bibliotecas que aparecen **precedidas por CSIC**:

CSIC. Biblioteca General de Humanidades
CSIC. Biblioteca Central

- Una aparece **sólo con las siglas**: CINDOC (CSIC)

- **No es necesario introducir el nombre completo de la biblioteca para recuperarla:**

Introducimos

Recuperamos

Fontanals	Institución Milá i Fontanals (IMF) (CSIC)
Agrobiología	Opción de 3 bibliotecas: Instituto de Productos Naturales y Agrobiología (IPNA) (CSIC) Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología (Sevilla) (IRNAS) Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología (Salamanca) (IRNASA) (CSIC)
Doñana	Estación Biológica de Doñana (EBD) (CSIC)
Aula Dei	Estación Experimental de Aula Dei (EEAD) (CSIC)
Alimentos	Opción de 2 bibliotecas: Burgos. Tecnología de Alimentos y Ciencias Químicas Instituto de Agroquímica y Tecnología de Alimentos (IATA) (CSIC)

- Podemos introducir sus **siglas como medio de recuperación**. No tiene sentido introducir (CSIC) porque nos recuperaría un listado con las 101 bibliotecas.
- En el caso de que las bibliotecas estén en la base de datos del C17 también se podrán recuperar por el código de la misma: véase 8.1.6.

³⁶ Para su introducción se han tenido en cuenta tanto la base de datos de Servicios Centrales como la información de la página web del CSIC.

³⁷ Algunos no tienen.

8.1.3. Bibliotecas públicas

Hemos mantenido el término “Biblioteca...” porque en los casos de ciudades y capitales podía coincidir con las universitarias.

Se pueden presentar como Biblioteca Pública, Biblioteca Municipal, Biblioteca Pública Municipal, Biblioteca Pública del Estado,...

Además hay algunas Bibliotecas Generales de Comunidades o provincias u otras entidades públicas; y bibliotecas que tienen nombres propios que también mantienen el término.

Para poder recuperar o introducir fácilmente la biblioteca **bastará con teclear el nombre de la población a la que pertenecen**. En el caso de las bibliotecas de ciudades que son capitales y tienen universidad es mejor introducir algo más (Ej. “Regional de Murcia”). Si sólo se introduce el nombre también lo recuperará; sólo que habrá que elegir en la ventana emergente entre varias bibliotecas.

Biblioteca C.S. San Andrés
Biblioteca de Castilla y León
Biblioteca Luciano Castañón
Biblioteca Municipal Camargo (Maliaño-Cantabria)
Biblioteca Pública de Alcañiz (Teruel)
Biblioteca Pública de Palencia
Biblioteca Pública del Estado de Albacete
Biblioteca Pública Jovellanos
Biblioteca Pública Menéndez Pelayo (Madrid)
Biblioteca Pública Municipal de Villablino (León)
Biblioteca Pública Municipal Vicente Espinel (Ronda. Málaga)
Biblioteca Regional de Murcia

8.1.4. Hospitales

Hemos mantenido el **nombre completo** porque en caso contrario las excepciones al criterio general podrían ser muchas y además para identificarlos habría sido necesario introducir una aclaración entre paréntesis del tipo (Hospital) (Hospital Universitario) (Hospital materno infantil),...

Esto no es óbice para que – como en los demás casos – **no sea necesario introducir el nombre completo**. Bastará con los elementos significativos suficientes. En caso de no recuperar exactamente la biblioteca escogida lo único que habría que hacer es seleccionar de entre las opciones que nos presente.

Hospital Arquitecto Marcide (Complejo Hospitalario) (El Ferrol)
Hospital Carlos III
Hospital Clínico San Cecilio (Granada). Servicio de Radiofísica
Hospital de Rehabilitación y Traumatología (Granada)
Hospital Doce de Octubre
Hospital General de Especialidades Ciudad de Jaén (Complejo Hospitalario)
Hospital General Yagüe (Burgos)
Hospital Materno Infantil de Málaga
Hospital Monte Naranco (Oviedo)
Hospital Psiquiátrico Aita Menni (Arrasate, Guipúzcoa)
Hospital S.A.S. (Hospital de La Línea)
Hospital San Agustín (Avilés, Asturias)
Hospital San Agustín (Linares, Jaén)
Hospital Universitario Arnau de Vilanova (Lérida)
Hospital Virgen de las Nieves (Granada)

8.1.5. Bibliotecas de organismos oficiales

El criterio seguido normalmente es introducir su nombre completo, seguido de la Comunidad Autónoma entre paréntesis (en su caso) salvo que en el nombre del organismo venga referencia a la entidad administrativa.

Centro Regional de Información y Documentación Juvenil (Comunidad de Madrid)
Congreso de los Diputados. Secretaría General
Consejería de Agricultura y Comercio (Junta de Extremadura. Badajoz)
Consejería de Salud (Junta de Andalucía)
Consejería de Sanidad y Bienestar Social (Castilla y León / Valladolid)
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales (Comunidad de Madrid)
Consejería de Servicios Sociales (Principado de Asturias)
Consell Consultiu (Generalitat de Catalunya)
Conselleria de Presidencia (Valencia)
Departament Sanitat i Seguretat Social (Generalitat de Catalunya)
Departamento de Hacienda y Administración Pública (Gobierno Vasco)
Departamento de Justicia, Trabajo y Seguridad Social (Gobierno Vasco)
Presidencia de la Junta de Extremadura
Presidencia del Gobierno Vasco
Presidencia del Principado de Asturias
Secretaría General de Asuntos Sociales (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)
Secretaría General de Comunicaciones (Ministerio de Fomento)
Servicio Andaluz de Salud
Servicio de Coordinación Legislativa y Relaciones Institucionales (Comunidad de Madrid)
Servicio de Salud de Aragón. Gerencia de Área (Zaragoza)
Subdirección General de Acción y Promoción Cultural (Ministerio de Educación y Cultura)

8.1.6. Bibliotecas del C-17

El C17 es un catálogo de las bibliotecas de Ciencias de la Salud españolas. En él se incluyen bibliotecas que pertenecen a varias de las categorías anteriores.

Aunque no existe una normalización real del nombre de las bibliotecas de dicho catálogo, cuentan con un elemento importante sí normalizado: un código específico para cada biblioteca.

Tenemos un campo dentro de bibliotecas para recoger dicha información; pero también hemos incluido dicho código en el coloquial de tal manera que podamos buscar en el listado de bibliotecas por dicho código.

Biblioteca Pública de Cáceres (CC-BPC)
Biblioteca Pública del Estado de Pontevedra (PO-BP(PO))
Biblioteca Pública del Estado de Ourense (Orense, Nodal) (OR-BP)
Centre D'Investigació i Desenvolupament (CID) (CSIC) (B-CID)
Centre de Documentació Médica (B-CDM B-CDM)
Centre de Salut Escuela Graduada (OPM-SALUT)
Centre Nacional de Condicions en el Treball (B-IHS B-IHS)
Centro de Biología Molecular Severo Ochoa (CBM) (CSIC) (M-BioMol)
Hospital Arquitecto Marcide (Complejo Hospitalario) (El Ferrol) (C-HAM(F))
Hospital Carlos Haya (Complejo Hospitalario) (Málaga) (MA-HCH)
Hospital General de Especialidades Ciudad de Jaén (Complejo Hospitalario) (J-HGE)
Hospital de Albacete (Complejo Hospitalario) (AB-HGA)
Hospital Virgen de la Salud (Complejo Hospitalario) (Toledo) (TO-HVS)
Hospital San Millán - San Pedro (Complejo Hospitalario) (Logroño) (LO-HSMSP)
Hospital Xeral Cies (Complejo Hospitalario). Psiquiatría (PO-HX(V))
Hospital Xeral-Calde (Complejo Hospitalario) (Lugo) (LU-HX)
Hospital Provincial de Pontevedra (Complejo Hospitalario) (PO-HP)

8.1.7. Bibliotecas « virtuales »

En el apartado 4.3 se comentan una serie de bibliotecas ficticias creadas para dar solución a situaciones especiales.

9. Imprimir

En la mayor parte de las pantallas existe un botón que permite imprimir y que resulta inconfundible por- que en él aparece el dibujo de una impresora.

Al utilizar dicho botón aparece una vista preliminar de la impresión y directamente abre el cuadro de diá- logo de nuestra impresora para que configuremos cómo queremos que se realice la impresión.

Hemos visto ya algunos ejemplos en el que aparece una ventana con los botones *Aceptar* y *Cancelar* que nos permiten impresiones distintas

- en mensajes asociados: imprime el mensaje activo o todos los que están asociados
- en el caso de las etiquetas de una biblioteca permite escoger entre dos direcciones alterntivas

Ahora mostramos las impresiones de registros individuales de distintas partes del programa. En la barra de título nos indica a qué pantalla se refiere (excepto cuando está en la de *Peticiones*).

Cuando se trata de peticiones los datos que aparece se adaptan a los campos que están rellenos en *Peti- ciones*



Correo-Copia para imprimir-16968 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Usuarios externos

Fecha: Mon, 08 Aug 2005 13:35:04 +0200
 Desde: "fotprest@bxnovell.usc.es"
 Para: BUCPI
 Cc:
 Asunto: [POSIBLE SPAM]: SOD: 10507349 - SERVIDA

GTBib - SOD

BIBLIOTECA XERAL DA UNIVERSIDADE DE SANTIAGO
 PRESTAMO INTERBIBLIOTECARIO E FOTODOC.
 Direccion: COLEXIO DE FONSECA, S-N
 SANTIAGO 15782
 tel: 981563100 fax: 981547057
 Mail: fotprest@bxnovell.usc.es

RECEPCION DE DOCUMENTO 10507349

Autores: Eusebio Aparicio Auñón, J. Pérez Martin, Carlos Martos Merlos y Ricardo Gómez-Ma
 Titulo: Tablas estadísticas para el cálculo de pensiones alimenticias en los procesos matrimoniales
 Publicacion: Economist & Jurist , XIII, m, (80): -
 Su referencia:

Ya disponemos de la copia y se la haremos llegar en breve.



Copia para imprimir-83292 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Solicitud de préstamo interbibliotecario

Usuarios externos

Desde: sod@sbd.udl.es
 Sección: 538
 Coloquial: sod@sbd.udl.es
 Nuestra referencia: 83292
 Su referencia: 20254305
 Tipo de documento: Libro
 Publicación: Behind the gates :life, security, and the pursuit of happiness in fortress America
 Autor: Setha LOW
 Año: 2003
 Páginas: -
 ISSN/ISBN: 0415944384
 Signatura: D316.334.56(73)LOW
 Edición: ER
 Enviar por: Correo
 Centro tramita: bucm
 Fecha de pedido: 04 de Agosto de 2005

Copia para imprimir-70089 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Solicitud de préstamo interbibliotecario  Usuarios externos

Desde	bucpique2@buc.ucm.es
Sección	775
Coloquial	bucpique2@buc.ucm.es
Nuestra referencia	70089
Su referencia	13233
Tipo de documento	Libro
Publicación	Núcleos atómicos y radiactividad
Año	1997
Volumen	9
Carné de usuario	053059676X
Nombre de usuario	Marta Menendez Carbajosa
Enviar por	Correo
Centro tramita	edu
Fecha de pedido	02 de Diciembre de 2004

Biblioteca-Copia para imprimir-244 (GPIUE) - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Solicitud de préstamo interbibliotecario  Usuarios externos

Biblioteca	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA
Sección	BIBLIOTECA GENERAL. SERVICIO DE P.I.
Coloquial	Extremadura (Badajoz)
Dirección postal	Avda. de Elvás, s/n
Población	06071 BADAJOZ
Provincia	
País	
Dirección de envío	
Contacto	AURORA GÓMEZ-PANTOJA, Ignacio López Guillamón
Teléfono	924.289686
Fax	924.289685
Correo electrónico	pi.bcba@jara.unex.es, ignacio.lopez@jara.unex.es
WEB servicio	
WEB catálogo	
Dirección ARIEL	
Correo ARIEL	
Formato para pedir	SOD
Idioma	Castellano
Facturación	REBIUN
Observaciones	FACT. CENTRALIZADA, PERO CODIFICAR POR CADA CENTRO. TLF: 271304

Características del servicio

Sin tiempo de devolución ☐ Buen servicio ☐ Gratuito ☐ Rapido ☐ Cupones

Códigos

Nuestro	244	REBIUN	C17	Factura	E14	NIF	Q0618001B
---------	-----	--------	-----	---------	-----	-----	-----------

Otros datos

☒ REBIUN ☐ Madroño ☐ SOD ☒ Público ☐ UCM ☐ Extranjera

☐ C-17 ☐ DOCUMAT ☐ Personal ☐ Universidad ☐ Bloqueada

10. Rotación de peticiones entre centros de la BUC (v.a. 5.4.6)

Nuestro servicio (a nivel BUC) tiene una peculiaridad que todos conocemos: es descentralizado coordinado. Esta característica está contemplada en los dos módulos de PI de que disponemos. Para conseguirlo, Zacarías ha implementado dos mecanismos muy sencillos de manejar:

El primero consiste en que el Servicio Central puede acceder a todas las peticiones que existan en el programa (no a los buzones de correo).

El segundo, que es el que nos ocupa ahora, en permitir traspasar la petición entre centros. Para conseguirlo pinchamos en el botón  y en la pantalla que aparece escogemos el centro de destino, con lo que sucede lo siguiente:

- la petición se traspasa al centro seleccionado
- a su vez, le llega un aviso indicando que *Os paso la tramitación de la petición...*
- el centro que la recibe tiene acceso completo a la petición

Esto permite que el Servicio Central pueda actuar como redistribuidor de las peticiones que le llegan además de poder contestar ante cualquier pregunta sobre el estado de la petición. Por otra parte, permite a los centros encauzar debidamente peticiones que no han llegado al lugar adecuado o que no pueden ser servidas en un momento dado pero está en otro de nuestros centros.

Para poder llevar a cabo la rotación, la petición tiene que estar *Sin tramitar*. Si está *servida* o *negativa* no se podrá realizar el traspaso (algo lógico por otra parte): al utilizar los botones parecerá que funcionan pero no tienen ningún efecto.

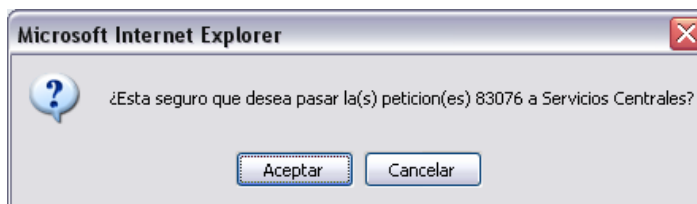
Hay un botón específico para traspasar peticiones al Servicio Central: 

10.1 Más de una rotación: de centro a Servicios Centrales y viceversa

El **procedimiento para rotar** es muy sencillo.

Podemos rotar una petición desde el listado de peticiones o desde la petición individual. Vamos a partir de una petición (83076) que está en Geografía e Historia (en realidad no necesita rotarse) y la vamos a rotar a Servicios Centrales. Lo vamos a hacer todo desde Servicios Centrales (bucm), sin entrar en GHI.

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
☐	83106	ghi		Excavaciones medievales en Valeria (Cuenca) / por Jorge Juan Fernández González ; estudio antropológico, Pilar-Julia Pérez, Sebastián Bellón, Juan Luis de Arsuaga	Préstamo	Francisco de Vitoria	
☐	83105	ghi		Los grandes cuerpos militares del pasado VENNEN, Dominique	Préstamo	La Coruña	
☐	83101	bucm ghi		MITOS Y LEYENDAS GUARANIES SELECCION Y PROLOGO D	Préstamo	Oberta de Catalunya (UOC)	
☐	83077	ghi		EL LIBRO DE LOS ANGELES sin autor	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	
☒	83076	ghi		ANGELS ERIKA LANGMUIR	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	



El resultado es que en Geografía e Historia queda constancia de que la petición ha estado allí y que se ha traspasado a Servicios Centrales. Como siempre que pasa por Servicios Centrales aparece una bandera junto al número de petición.

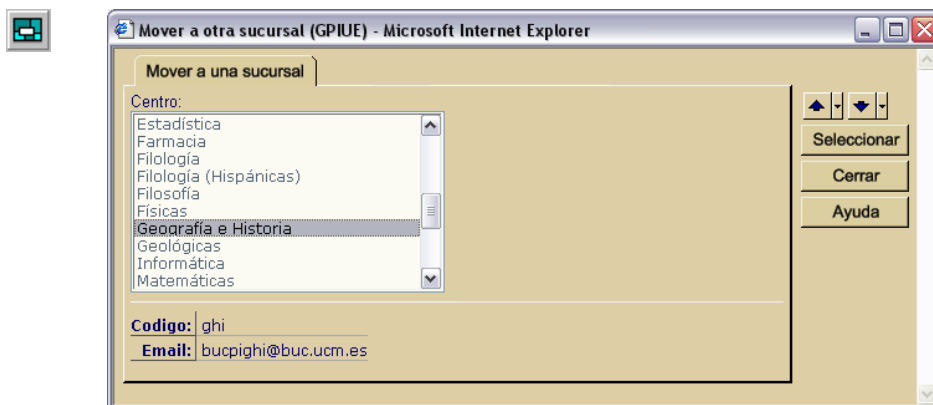
☒	83076	ghi buc		ANGELS ERIKA LANGMUIR	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	
-------------------------------------	-------	---------	--	-----------------------	----------	--	--

La petición pasa a estar en manos de Servicios Centrales, a quien se envía un aviso de que se ha traspasado la petición (el remitente es buc pero porque, como hemos dicho, lo hemos hecho todo desde allí).

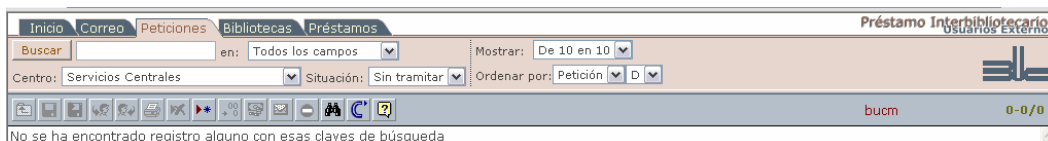
1	☐	Enviado por	bucm	09 de Agosto de 2005
		Mensaje	Os paso las tramitación de las peticiones 83076	

E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
	83076	ghi	bucm	ANGELS ERIKA LANGMUIR	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	

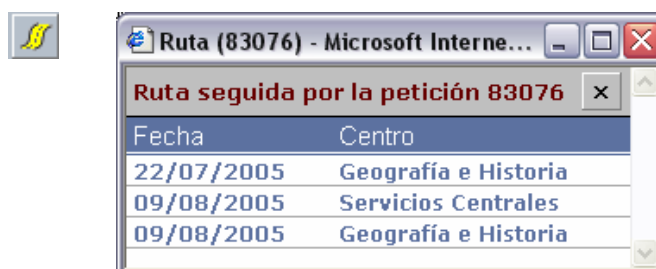
Como en realidad esta petición no debe estar aquí, vamos a devolverla a Geografía e Historia. En el procedimiento normal, cuando llega una petición a Servicios Centrales se consulta en el catálogo quien dispone de la petición. Si hay un único centro se envía a éste, si hay varios se escoge uno de ellos dependiendo del número de ejemplares de que disponga, rapidez en el servicio, carga de trabajo que tenga... El mecanismo es sencillo: escogemos el nombre de nuestro centro en un listado en el que se encuentran todos (menos Servicios Centrales que tiene un botón exclusivo) y pinchamos en *Seleccionar*.



El resultado es que la petición desaparecerá de los Servicios Centrales y la volveremos a encontrar en Geografía e Historia prácticamente como estaba al principio. Las diferencias: se ha quedado con la bandera que indica que ha pasado por Servicios Centrales y en la **ruta** se reflejará el camino seguido por la petición.



E	Nº	Ori	Tra	Publicación/ Título	Concepto	Biblioteca	Albarán
	83106	ghi		Excavaciones medievales en Valeria (Cuenca) / por Jorge Juan Fernández González ; estudio antropológico, Pilar-Julia Pérez, Sebastián Bellón, Juan Luis de Arsuaga	Préstamo	Francisco de Vitoria	
	83105	ghi		Los grandes cuerpos militares del pasado VENNER, Dominique	Préstamo	La Coruña	
	83101	bucm ghi		MITOS Y LEYENDAS GUARANIES SELECCION Y PROLOGO D	Préstamo	Oberta de Catalunya (UOC)	
	83077	ghi		EL LIBRO DE LOS ANGELES sin autor	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	
	83076	ghi		ANGELS ERIKA LANGMUIR	Préstamo	Biblioteca Pública del Estado de Guadalajara	

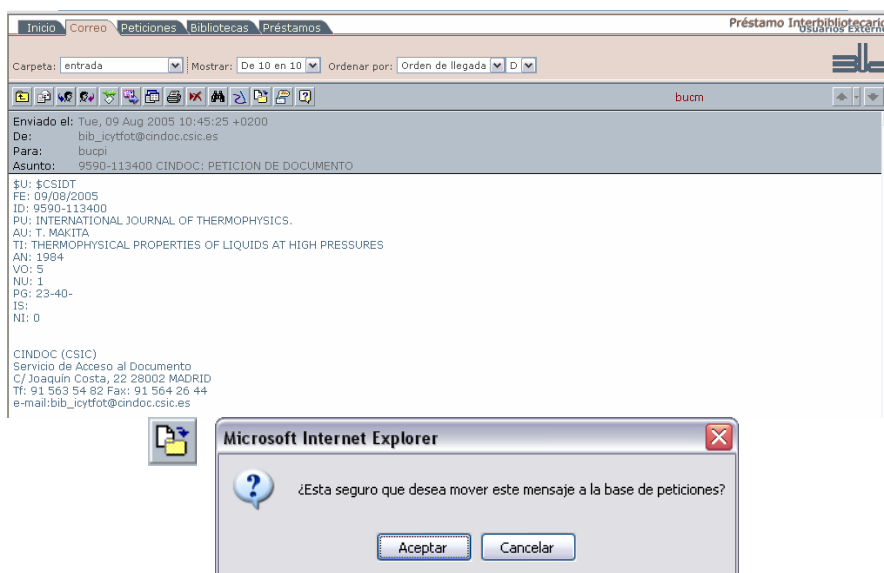


Desde la petición individual podemos acceder a una pequeña pantalla que indica el camino que ha seguido una petición desde su introducción en la base de datos. Siempre indica la fecha en la que ha llegado a un centro concreto. Si la petición nunca se ha movido, aparecerá la referencia al centro donde se encuentra con la fecha de introducción.

Aquí vemos la petición individual con todos sus datos, con un añadido en las Observaciones para que a nuestros compañeros no les sorprenda la banderita, y con el botón desde el que se puede acceder a la ruta que hemos visto.

10.2 Ejemplo desde que llega la petición a Servicios Centrales

Tenemos un mensaje en *Correo*. Comprobamos que es una petición (con formato CINDOC) y lo introducimos en *Peticiones* con el botón correspondiente.



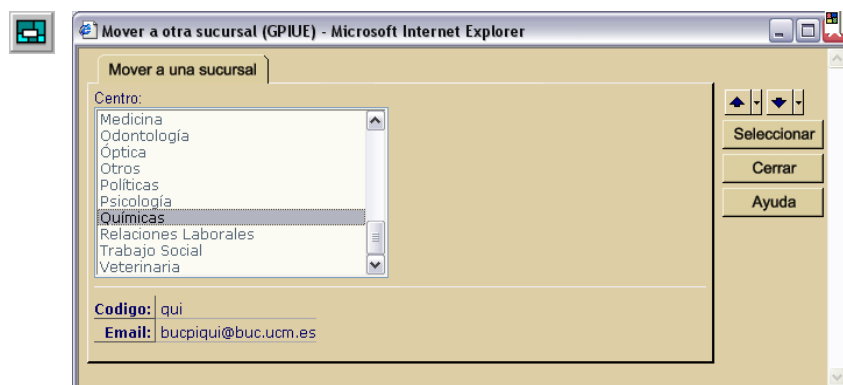
En la base de datos de *Peticiones* vemos cómo ha reconocido la petición y el peticionario, y ha rellenado los campos.

Tenemos que comprobar ahora que está en el catálogo.



Ha buscado, dentro del catálogo, por el título puesto que no tenía ISSN/ISBN la petición. Pero ahora sí disponemos del mismo y de la signatura, por lo que incorporamos ambos al registro de la petición y guardamos los cambios.

Como el documento está en Químicas, utilizamos el botón de rotar la petición para enviárselo, tal y como hemos visto en el ejemplo anterior.



11. Diagrama de tareas en PI Suministros

Presentamos por último un diagrama en que se pretende resumir los pasos básicos del procedimiento que se debería seguir con el programa de PI, al margen de que sean necesarios procedimientos adicionales. Se trata de una guía y no de una norma y pretende relacionar el trabajo con las herramientas (simbolizadas con los botones del programa).

El primer apartado se refiere al **Correo**. Lo lógico es mantener al día toda la información que nos ha llegado, eliminando, contestando, guardando o pasando a *Peticiones* los mensajes para crear nuevas peticiones o asociarlos a otras preexistentes.

El segundo se centra en **Peticiones** en donde se realiza toda la gestión, desde localizar el documento hasta tenerlo dispuesto para ser enviado o identificar la imposibilidad de enviarlo y, por tanto, dar la petición como negativa.

El tercero se ocupa de la **Preparación y el envío**. Incluye desde el cálculo del importe y la impresión del albarán hasta el envío, bien por correo ordinario o electrónico, y el marcado de la petición como servida. Puesto que se entiende que se acaba con el trabajo en el programa, se recuerda que para salir completamente es necesario cerrar todas las ventanas del navegador.

El cuarto, añadido en último lugar, refleja las operaciones básicas con los **Préstamos**.

