


## 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE P.I. (“INTERNOS”)


**1. Abrir el programa:** <http://europa.sim.ucm.es:81/pi/internos/>

### **2. Ir al campo de CORREO**

1. Revisión de todos los MENSAJES NUEVOS.

- a) PASO de las peticiones correctas a peticiones .
- b) BORRADO de los que sean **claramente** “SPAM” (ver asunto porque a veces puede aparecer “posible spam” en alguna petición).
- c) REMISIÓN, a los servicios correspondientes, de aquellos mensajes que no sean peticiones:
  - I. Al Servicio Central de P.I. de la UCM ([bucpi2@buc.ucm.es](mailto:bucpi2@buc.ucm.es)) los mensajes relacionados con cuestiones puramente económicas: reclamaciones de pago de facturas, petición del NIF de nuestra Universidad, etc.
  - II. Al Módulo de EXTERNOS ([bucpighi@buc.ucm.es](mailto:bucpighi@buc.ucm.es)) los que se refieran a peticiones de nuestros fondos que hacen las bibliotecas externas.
- d) ASOCIACIÓN de mensajes con la petición correspondiente, fijándose muy bien en el nº de petición y haciendo los cambios pertinentes que provoque el contenido del mismo.

Habrà que tener mucho cuidado de **no asociar los mensajes que tengan artículos en pdf**, ya que se machaca la información de los adjuntos al asociar los mensajes a las peticiones.

Cuando se trate de una respuesta negativa a una petición se marcarà el icono  señalando el número de petición y la causa. La petición pasará automáticamente a “sin tramitar”

### **3. En el campo de PETICIONES**

1. Al entrar en el apartado PETICIONES del Programa , aparecen las peticiones en situación de SIN TRAMITAR. Son las que acabamos de pasar nosotros desde Correo o las que hemos creado a partir de peticiones manuales. Para acceder a las restantes se seleccionarán las distintas opciones de SITUACIÓN: “pedidas”, “servidas”, “negativas”, etc.
2. Si en alguna petición no está identificado el usuario, se buscarà en el apartado USUARIOS (a veces esto ocurre porque hacen la petición desde una dirección de correo distinta a la que aparece en la base). Si no está, se crea el usuario en el Programa ayudándose del directorio de Millennium para aportar posibles datos del mismo.

### **4. Búsqueda de documentos**

#### **1. Identificación del documento**

Antes de iniciar la búsqueda del documento, debemos COMPLETAR los datos de la petición, si son incompletos, corregirlos si son incorrectos, etc. Es importante

añadir el ISSN en el caso de las revistas (Si tenemos dudas sobre lo que pide nuestro usuario hay que contactar con él para posibles aclaraciones).

Para la identificación del documento, además de los catálogos de bibliotecas es muy útil consultar las bases de datos ISBN e ISSN y Google.

## 2. Búsqueda de libros

### a) CISNE

b) **REBIUN** (Catálogo colectivo de la red de Bibliotecas Universitarias Españolas más la red de Bibliotecas del CSIC) Es muy útil buscar por ISBN

Cuando hayamos encontrado la referencia es conveniente ir a la Biblioteca dónde hemos localizado el documento y comprobarlo en su catálogo.

c) **BIBLIOTECA NACIONAL** (las peticiones deben hacerse a través de su formulario y las contraseñas se encuentran en "Observaciones")

d) **CCUC** (Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña)

e) **CATÁLOGO COLECTIVO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ESPAÑOLAS** Se pueden realizar consultas en la Red de Bibliotecas Públicas, en una Comunidad autónoma o en una Biblioteca específica.

f) **KARLSRUHE**

## 3. Búsqueda de revistas

a) **CISNE** y **GOOGLE** (a veces se encuentran artículos a texto completo)

b) **BRITISH LIBRARY** siempre y cuando el artículo supere las 40 páginas ya que cobran 12.50 € por artículo (son muy rápidos).

c) **REBIUN** y **SUBITO**. Dependerá un poco de las bibliotecas: por ejemplo, la Tomás Navarro Tomás o La Rioja son muy rápidas pero hay otras, como Valencia, que escanea fatal los artículos... A veces es mucho mejor pedir a SUBITO porque son rapidísimos y tienen un fondo muy amplio.

d) **KARLSRUHE**

e) Si se encontrara fuera de Europa, se rota la petición a SEC informándoles de dónde hemos sacado la información.

## 4. Tesis

1. Las tesis – si se prestan - deben pedirse a **la universidad donde han sido leídas**. Las inglesas se piden preferentemente a la British Library, y si su contestación es negativa, a las universidades donde han sido defendidas. En el caso de que las vendan se le indica al usuario que puede hacerlo él personalmente (o pagando el departamento o la sección de adquisiciones de la biblioteca si lo consideran oportuno)

2. Tesis **americanas y canadienses**. Las bibliotecas universitarias estadounidenses y canadienses son carísimas, tardan mucho en servir las tesis y cuesta muchísimo la devolución aérea, existiendo una **norma del p.i.**, obligatoria, que hace necesario **COMPRARLAS en la UMI**, por lo que entra en juego el **Servicio de Adquisiciones** de cada biblioteca de centro. En algunas bibliotecas puede intervenir el servicio de P.I. pero siempre solicitando que la UMI envíe la tesis a la biblioteca de centro correspondiente pero emita la factura a nombre del usuario o del Departamento de la UCM que ha realizado la petición.

## 5. Fondo antiguo

1. El fondo antiguo no es, normalmente, objeto de préstamo interbibliotecario, puesto que las bibliotecas que albergan este tipo de material, como es lógico, no lo prestan. Las bibliotecas que tienen este tipo de fondo, suelen vender **reproducciones** del mismo, por lo que tendríamos que derivar estas peticiones al servicio de Adquisiciones de la biblioteca de cada centro.
2. Se puede utilizar el servicio de P.I. para localizar estas obras que no suelen constar en los catálogos que habitualmente consultamos, por lo que la vía normal para localizaciones suele ser catálogos de fondo antiguo, etc.
3. Las peticiones de este tipo de fondos se pueden trasladar al Servicio Central de Préstamo Interbibliotecario para que se encargue de la LOCALIZACIÓN de los ejemplares que deseemos aunque luego la adquisición sea realizada por la biblioteca correspondiente.

## 5. Solicitar documentos

1. Una vez que hemos localizado la biblioteca donde consta el documento, enviamos la petición pinchando en la tecla de "pedir" (tener cuidado al elegir la biblioteca porque sólo se debe pinchar en la tecla "seleccionar" cuando la bca buscada esté marcada en azul –es fácil equivocarse y mandar la petición a otra biblioteca...-)
2. Una vez que damos al botón "pedir" eligiendo el centro proveedor correspondiente, la petición desaparece de "sin tramitar" y pasa a un nuevo estado: "pedidas".
3. Cuando pedimos fotocopias, antes de dar en la tecla "pedir" se cambia en "enviar por " a "e-mail" para que nos lleguen en pdf.
4. Para peticiones a Subito, ver manual.
4. En las peticiones a la British:
  - Se deben acortar bastante las líneas de información bibliográfica en los correspondientes campos y añadir el isbn. De lo contrario, la British rechaza la petición.
  - Se le pueden hacer observaciones usando la casilla correspondiente (ver manual)
  - Cuando nos contesten, apuntaremos el código (TXT...) en "su referencia"

## 6. Respuesta a las peticiones, recepción y entrega de documentos

1. Si la respuesta es **negativa** vamos a peticiones en situación de PEDIDAS y, tras pinchar en el icono de negativas, anotamos la incidencia, eligiendo la respuesta correspondiente ("no consta el año", "excluido de p.i."...). La petición vuelve automáticamente a la situación de SIN TRAMITAR donde procederemos como si la petición fuera nueva.
2. Cuando **recibimos artículos electrónicos**:
  - se guarda el pdf en carpeta TODOS con el número de la petición.
  - se imprime el albarán si lo tuviera. Se apunta el importe y se guarda en carpeta albaranes
  - si pidieran Iflas, se les envían en el momento con una fotocopia de la hoja en que consten la petición y el importe a pagar. En la casilla "su referencia" anotamos cuántos iflas piden y en la casilla "factura"

anotamos el/los nº de las tarjetas ifla que les enviamos por correo. Marcamos la casilla "pagado"

- se mueve el mensaje a la carpeta "cursados"
- se marca la petición como "recibida"
- se envía mensaje tipo "bucm-Envío de artículo en pdf" adjuntando el documento
- se marca como "servida".

### 3. Si recibimos **libros**:

- se marca la petición como "recibida".
- se avisa al usuario (mensaje tipo "bucm-recepción de libro" o "bucm-recepción de fotocopias")
- se anota en la petición el importe que viene en el albarán (que se guarda en la carpeta albaranes). Si piden iflas, se apunta en "su referencia" el número de iflas que piden. En el caso de que fuera un artículo en papel, se pagarían de inmediato metiéndolos en un sobre junto con una fotocopia de su "albarán" y se apuntaría en "factura" el número de las tarjetas iflas enviadas.
- se apunta la fecha de devolución en un post-it que se incluye en el libro.
- Se mete en el libro un papelito con los apellidos del usuario y el número de la petición y se coloca en el estante (ordenado por apellidos)
- Cuando vienen a por el libro, nos quedamos con el papelito para apuntar cuando haya tiempo la entrega: se marcará la casilla "servido"

## **7. Reclamaciones y cancelaciones**

1. Cuando los documentos solicitados no llegan tras el tiempo de espera que tenemos establecido, se deben reclamar a la biblioteca a la que los hemos pedido. Los plazos que podrían servir como referencia para hacer las reclamaciones, dependiendo de la biblioteca proveedora son:

- a) 1 semana para las bibliotecas de la UCM y para Subito
- b) 15 días para las Bibliotecas españolas y la British Library
- b) 1 mes para las Bibliotecas extranjeras.

2. Para reclamar hay que ir a "peticiones" en situación de "PEDIDAS" y marcar "orden Ascendente". A partir de ese listado habrá que considerar:

- Si la biblioteca proveedora, española o extranjera, acostumbra a responder en un plazo razonable, reclamaremos sin más.
- Si tras una primera reclamación no obtenemos respuesta, y la biblioteca es española, lo más recomendable es telefonar a su servicio de P.I. para ver qué ha ocurrido con la petición (problemas con el e-mail, no recepción de la petición original, etc).
- Si la biblioteca es extranjera, se puede buscar un e-mail alternativo y hacer otra reclamación enviando un mensaje desde la petición.
- Si tras esta segunda reclamación la biblioteca sigue sin contestar, se CANCELA la petición en la biblioteca que no ha respondido pidiendo confirmación (hay mensaje tipo) y se cambia de biblioteca proveedora.

- Un documento difícil o imposible de obtener debe provocar la CANCELACIÓN definitiva de la petición.
- En el caso de reclamaciones a la British, es necesario dirigirse antes al Servicio Central de PI por si hubiera habido alguna incidencia no consignada en el Programa.

### **8. Devolución de libros a las bibliotecas proveedoras**

- Se marca la petición servida como "devuelta"
- En el caso de bibliotecas extranjeras se procede al pago de iflas (se apunta en factura el número de las tarjetas iflas) y se marca la casilla de "pagado". En un sobre se meten los iflas y una fotocopia de su albarán (o papel-es en que aparezca la petición y el importe a pagar) y se mete el sobre en la portada del libro.
- Para el envío:

Si es Intercentros: sobres usados de [correo interno](#).

Si son Bcas del Consorcio Madroño se envía el sobre a [Servicios Centrales](#) y se pone nuestro sello por detrás con las siglas a lápiz de la biblioteca destinataria:

Universidad Politécnica de Madrid	UPM
Universidad Rey Juan Carlos	URJC
Universidad de Alcalá de Henares	UAH
Universidad Carlos III	UC3
UNED	UNED
Bca. Nal.	BNE (especificando sucursal – Recoletos / Alcalá)
Universidad Autónoma de Madrid	UAM (especificando sucursal)

Resto de bibliotecas: Se envía la dirección de la biblioteca destinataria (archivo "Dirección de envío" en carpeta TODOS) a MRW mediante un correo (archivo "carta a Marisa" de carpeta TODOS) desde el módulo de Externos. Se mete libro en un sobre nuevo escribiendo sólo el nombre de la biblioteca. Se sella por detrás y se deja en la caja de MRW.

### **9. Facturas**

Cuando llega una factura:

- se coteja con los albaranes para verificar que esté correcta
- se pasa a Ana la hoja para que la firme Yela
- una vez firmada, se fotocopia
- se apunta en el programa, en cada petición, el número de factura y el importe
- se envía el original a SEC
- se grapa la fotocopia con los albaranes.