



SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS Y ADQUISICIONES  
SERVICIO CENTRAL DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

COMISIÓN DE GESTIÓN DE LAS COLECCIONES  
SUBCOMISIÓN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL SERVICIO DE  
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

Noviembre 2005

# ÍNDICE

Página

---

PRESENTACIÓN.....	3
0. INTRODUCCIÓN. DEFINICIÓN: EXTERNOS/INTERNOS .....	5
1. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE P.I (“EXTERNOS”) .....	7
<b>1.1. Abrir el programa de P.I</b> .....	7
<b>1.2. Ir al campo de CORREO</b> .....	7
<b>1.3. En el campo de PETICIONES</b> .....	10
<b>1.4. Preparación y envío (documentos impresos)</b> .....	13
<b>1.5. Preparación y envío (documentos electrónicos)</b> .....	14
<b>1.6. Devolución del libro</b> .....	14
2. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE P.I. (“INTERNOS”) .....	15
<b>2.1. Abrir el programa</b> .....	15
<b>2.2. Ir al campo de CORREO</b> .....	15
<b>2.3. En el campo de PETICIONES</b> .....	16
<b>2.4. Búsqueda de documentos</b> .....	16
2.4.1. Identificación del documento .....	16
2.4.2. Búsqueda en Catálogos españoles .....	17
2.4.3. Otros catálogos especializados .....	19
2.4.4. Búsqueda en Catálogos extranjeros .....	20
<b>2.5. Solicitar documentos</b> .....	24
<b>2.6. Reclamaciones y cancelaciones</b> .....	25
<b>2.7. Respuesta a las peticiones, recepción/entrega de documentos</b> .....	26
DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA (disponible en la Intranet de la Biblioteca Complutense) .....	28

## PRESENTACIÓN

En febrero de este año 2005 se ha completado la implementación del Programa Automatizado de Préstamo Interbibliotecario<sup>1</sup> en todas las bibliotecas de la Universidad Complutense.

Es una fecha importante porque, a partir de la misma, todas las bibliotecas de la UCM están realizando las tareas propias del servicio de una manera más uniforme, pudiendo hablar de una sistematización en el procedimiento, extensivo a todos los centros.

La implementación, primero del módulo de EXTERNOS (la Biblioteca Complutense como proveedora), a partir del año 2001, y después del módulo de INTERNOS (la Biblioteca Complutense como peticionaria), apuntaba ya en esta dirección de progresiva sistematización y homologación del servicio en todas las bibliotecas.

Ésa es la razón por la cual, nada más terminar este ciclo, la Biblioteca Complutense ha estimado oportuna la redacción de un "Manual de Procedimiento del Servicio de Préstamo Interbibliotecario" en el que se recojan las tareas que los responsables de este Servicio realizan en las bibliotecas.

Las bibliotecas de la UCM, unidas por el Programa Automatizado de Préstamo Interbibliotecario, pueden compartir ahora las mismas tareas y los mismos procedimientos de tramitación, superada ya la etapa de la disparidad característica de los procedimientos hechos de forma manual e individualizada por cada biblioteca.

El Manual, además de para sistematizar y normalizar las tareas asociadas al Préstamo Interbibliotecario, será un instrumento de formación para las personas que se incorporen al servicio en cada una de las bibliotecas y de información para el resto del personal que, en un determinado momento (por ausencia de los responsables del servicio debida a distintas causas) puede verse obligado a asumir algunas de estas tareas.

La coordinación del servicio de Préstamo Interbibliotecario de la Biblioteca de la Universidad Complutense se realiza desde el Servicio Central de Préstamo Interbibliotecario al que se puede y debe acudir ante cualquier problema que se plantee en los centros y desde el que se ejercerá, si fuera necesario, una tarea de formación y apoyo práctico a los centros.

El Manual ha sido elaborado por la Subcomisión de Préstamo Interbibliotecario bajo la coordinación del responsable del Servicio

---

<sup>1</sup> En sus módulos de "externos" e "internos". Queda para un desarrollo posterior el módulo de gestión económica

Central de Préstamo Interbibliotecario de la Biblioteca Complutense,  
Juan Ramos.

La Subcomisión de Préstamo Interbibliotecario está formada por:

Carmen Pacheco Jáimez, Biblioteca de Psicología

María José Valdemoro Fernández-Quevedo, Biblioteca de Medicina

Esther Escriche Fernández, Biblioteca de Ciencias Químicas

David Matesanz Caparroz, Biblioteca de Geografía e Historia

Pilar Gómez Bachmann, Biblioteca de Farmacia

María Jesús Marcos Treceño, Biblioteca de Farmacia

Águeda González Abad, Biblioteca de Ciencias Económicas y  
Empresariales

Mar Sanz Luengo, Biblioteca de Veterinaria

Antonio Calderón Rehecho, Secretario Técnico de la Biblioteca  
Complutense

Eladio Lucas Padín, Biblioteca de Ciencias de la Educación

Juan Francisco Ramos Sánchez (Servicio Central de Préstamo  
Interbibliotecario).

## 0. INTRODUCCIÓN. DEFINICIÓN: EXTERNOS/INTERNOS

En el servicio de Préstamo Interbibliotecario (P.I.) hay dos maneras diferentes de actuar que dependen de los dos tipos de peticiones que existen.

Unas veces se busca a la UCM como posible proveedora del material bibliográfico que no consta en los centros peticionarios y otras es la UCM la que intenta conseguir, para sus usuarios internos, aquellos documentos (libros, artículos de revista, etc.) que no existen en la Biblioteca Complutense, acudiendo a bibliotecas externas.

Atendiendo a esta bifurcación primordial del servicio de P.I., las peticiones se dividen en dos grandes grupos, dependiendo de los usuarios que configuran cada uno:

### - **Módulo de EXTERNOS**

Abarca las peticiones procedentes del exterior, en las que la Biblioteca Complutense sirve documentación de sus fondos a las bibliotecas externas que los solicitan<sup>2</sup>. La Biblioteca Complutense se comporta en este caso como proveedora.

### - **Módulo de INTERNOS**

Abarca las peticiones que la UCM dirige al exterior solicitando documentación para los **usuarios "internos"**, material bibliográfico que no está en las bibliotecas de la propia Universidad Complutense y que se busca en las bibliotecas externas<sup>3</sup>. La Biblioteca Complutense se erige aquí en peticionaria.

Las tareas del servicio de préstamo interbibliotecario van unidas a esta clara división que, por supuesto, ha condicionado la configuración del Programa, y, por esta razón, el "Manual de Procedimiento" se ciñe a esta división, y se ha planteado bajo este esquema bipolar, tan característico del servicio.

La I Parte del Manual está dedicada a EXTERNOS y la II Parte a INTERNOS.

Los apartados, en líneas generales, siguen una secuencia temporal, esto es, se mantiene un orden cronológico de las tareas.

El esquema básico de actuación sería:

1. Se abre el programa.

---

<sup>2</sup>Al estar dirigidas a los **usuarios "externos"**, se ha adoptado este nombre, siguiendo la denominación que le ha dado el informático que ha creado el Programa automatizado de P.I., y que aparece en la parte superior del módulo, a la derecha, cuando se entra y se hacen trámites en el mismo

<sup>3</sup>Al estar dirigidas a los usuarios **internos**, se ha adoptado este nombre para estas peticiones, siguiendo la denominación que le ha dado el informático que ha creado el Programa automatizado de P.I., y que aparece en la parte superior del módulo, a la derecha, cuando se entra y se hacen trámites en el mismo

2. Se seleccionan los mensajes que corresponden a peticiones.
3. Se busca el documento relacionado con cada petición.
4. Se consiguen las fotocopias o libro en cuestión.
5. Se sirve el documento al peticionario

Aunque el relato de las tareas a realizar es minucioso, se obvia un conocimiento mínimo del funcionamiento del Programa Automatizado, puesto que ya se ha dado formación específica para el manejo del mismo y se han divulgado los Manuales de Uso del Programa. Dichos manuales son de obligada consulta en caso de necesidad y como complemento a este Manual de Procedimiento.

En este Manual se da una visión global de los procesos: las explicaciones sobre las tareas que se deben ir ejecutando se mezclan con otras sobre los pasos a dar en el Programa, sin hacer demasiado hincapié en estos últimos.

Hay que tener siempre muy en cuenta que, si la ayuda que prestan tanto los Manuales del Programa Automatizado como el presente Manual de Procedimiento es insuficiente, se puede y debe recurrir al Servicio Central de Préstamo Interbibliotecario, que apoyará, en cualquier momento, la formación inicial de los responsables del servicio en los centros.

Existe también otra herramienta de apoyo del Manual de Procedimiento, que consiste en unas hojas de tareas, divididas en:

- “Diagrama de tareas de suministro de documentos” (“externos”)
- “Diagrama de tareas de Obtención de documentos” (“internos”).

Su utilización está pensada para cuando ya exista una cierta familiaridad con el Manual de Procedimiento y no sea necesario consultarlo constantemente. Son para repasar, en líneas muy generales (de ahí la denominación de “diagrama”) lo que hay que hacer en cada situación.

## **1. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE P.I (“EXTERNOS”)**

**1.1. Abrir el programa de P.I.** en el módulo correspondiente (“EXTERNOS”) introduciendo las palabras clave que utilice cada centro en:

<http://europa.sim.ucm.es:81/pi/externos/>

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

1. REVISIÓN DE todos los MENSAJES nuevos.

a) BORRADO de los que sean claramente “SPAM”, teniendo cuidado con alguna posible excepción: algunos mensajes, anunciados en su forma externa como “spam” (“POSIBLE SPAM”, sic), luego no lo son. Es fácil advertir esta diferencia entre unos y otros por el texto que en la columna de Asunto va añadido a las palabras “POSIBLE SPAM”: en los que son “spam” (basura) aparecen mensajes comerciales, mientras que en los que son peticiones, aparecen textos como “petición de artículo”, “préstamo interbibliotecario”, “deseamos un libro”, o similares.

b) SELECCIÓN DE los MENSAJES que tengan apariencia de peticiones.

2. Sólo para bibliotecas de la Biblioteca Complutense que figuren en la lista de distribución de bibliotecas C-17. Los mensajes que llegan a nuestro Programa a través de la LISTA C-17, fácilmente identificables porque en el exterior del enunciado general de los mismos, en la columna de Asunto, figuran frases del tipo “[LISTA C-17] Encontrar artículo” o “[LISTA C-17] Búsqueda de artículo” – sic-, en que una biblioteca de este grupo pregunta a todas las demás quién le puede ayudar a encontrar tal artículo, se deben BORRAR, sin más. NO son peticiones. Si nuestra biblioteca tiene la revista y número que piden y se les quiere ayudar: se contesta que si quieren ese artículo pueden dirigirse a nuestro servicio ya que consta en nuestra biblioteca, advirtiéndoles que el mensaje petición de información al que contestamos lo borraremos inmediatamente y que atenderemos la petición sólo si la envían de nuevo en un formulario correcto de petición individual.

3. Remisión de aquellos mensajes que no sean de P.I. pero que exijan una respuesta bibliotecaria adecuada al servicio o biblioteca de la UCM correspondiente

4. Remisión al Servicio de P.I. de la Biblioteca General de aquellos mensajes relacionados con cuestiones puramente económicas:

reclamo de pago de facturas, problemas de no identificación de albaranes en determinadas facturas, petición del NIF, etc.

5. Mensajes relacionados con peticiones anteriores atendidas: se asocian con la petición correspondiente y se tiene en cuenta el contenido de los mismos (ejemplo: si hemos cometido un error en el envío de un documento, identificamos y encontramos en el Programa la petición a la que se refiere, preparamos de nuevo el documento, lo reenviamos, modificamos el albarán si procede, notificamos de la incidencia a la biblioteca peticionaria, etc...). Atención a mensajes que vienen en "archivos adjuntos" (ver punto 12 de este mismo apartado, Mensajes TEXTO + ARCHIVO).
6. COMPROBACIÓN de cada mensaje seleccionado ENTRANDO en cada uno de ellos para ver si realmente es una petición, si está bien hecha, si viene aislada, etc...
7. Una vez que se da el visto bueno a un mensaje como petición correcta, se pasa a "peticiones".
8. En caso de mensajes INCORRECTOS (ejemplo: aparece más de una petición en un listado) se contesta al peticionario con el mensaje-tipo correspondiente desde "correo". No se pasan a peticiones hasta que no se reciben de nuevo correctamente. Se espera a que la biblioteca peticionaria reenvíe correctamente las mismas. Si es una biblioteca española y pasados unos días no recibimos una rectificación en la forma de recibir nosotros el listado, si lo juzgamos oportuno, podemos llamar por teléfono a dicha biblioteca para advertirles de la no recepción correcta y del contenido del mensaje-tipo que les hemos enviado vía e.mail. Es probable que nos expliquen entonces la razón de no haber vuelto a enviar las peticiones de una en una –han desistido por alguna razón- o que nos las envíen entonces de forma correcta. Cuando los mensajes incorrectos se reciben corregidos –tras los avisos- se pasan a peticiones.
9. Mensajes de PARTICULARES: se contestan con el mensaje-tipo correspondiente (por ejemplo: no se atienden peticiones de particulares, las peticiones hay que realizarlas desde una biblioteca o centro de documentación, etc). No se pasan a peticiones. Se pueden y deben borrar una vez que se ha enviado la contestación-tipo.
10. Mensajes procedentes de BIBLIOTECAS SUDAMERICANAS en que envían una petición formalmente correcta. Si no tenemos en la Biblioteca Complutense lo que nos piden se les puede y debe contestar negativamente en el mismo correo, sin pasar el mensaje, que se borrará luego, a peticiones, sin crear la biblioteca, etc. Pero si tenemos lo que nos piden, hay dos formas de atención.



- a) Se les contesta con el mensaje-tipo correspondiente (de libros o de fotocopias) en el que se les advierte, entre otras cosas, que es necesario el previo-pago, etc. Normalmente no se pasan a peticiones. Una vez contestados se pueden y deben borrar tales mensajes en un par de días, si no se ha recibido de nuevo la petición aceptando las condiciones explicadas en los mensajes-tipo. Pero si aceptan las condiciones, se debe pasar el mensaje a peticiones, crear la biblioteca, etc.
- b) Se les envían gratuitamente las fotocopias solicitadas (no se debe hacer esto en caso de libros) sin pasar el mensaje a peticiones ni pedir a Servicios Centrales la creación de la nueva biblioteca, etc.
11. Mensajes en dos niveles, TEXTO + ARCHIVO. El Programa DESTRUYE los mensajes ADJUNTOS (“attachments”) con lo que se pierde totalmente la petición o el mensaje para asociar a una petición (¡CUIDADO!). En caso de que se trate de una PETICIÓN correcta, o se devuelven a la biblioteca peticionaria para que los envíe de otra manera o se imprimen aparte y luego se pasan a mano a “peticiones” (Ejemplo: actualmente la Universidad de Valencia envía las peticiones en PDF adjuntos). Hay veces que estos mensajes con archivo adjunto incorporado se pueden tramitar como peticiones – o como mensajes para asociar a una petición- porque el contenido del mensaje está duplicado -en el texto del mensaje en sí y en el del archivo adjunto- luego carece de importancia que se destruya una parte del mismo (el archivo adjunto) si permanece la información correcta y completa en el mensaje en sí.
12. RECLAMACIONES (reclamación de peticiones “supuestamente” enviadas ya anteriormente por la biblioteca peticionaria). En principio NO SE PASAN a peticiones. Se comprueba la petición en el campo de las peticiones introduciendo los datos pertinentes para su posible identificación. Las contestaciones más corrientes son las siguientes:
- No se ha recibido la petición originalmente. En este caso es preferible que la biblioteca peticionaria vuelva a enviar la petición original como si fuera nueva (hay un mensaje-tipo para esta situación), aunque también se puede tramitar la reclamación como petición y la pasaríamos a “peticiones” si la información bibliográfica de la misma es completa (¡cuidado!)
  - Se ha recibido la petición y ya está contestada negativamente, o se les ha enviado ya el documento correspondiente, hechos que se comunicarán a la biblioteca peticionaria con detalles de la fecha y respuesta negativa, o fecha del envío, número de petición nuestra/suyo, albarán, etc.

- Otra posibilidad sería que la petición hubiese sido atendida (o no) por otra de nuestras bibliotecas a donde la primera biblioteca UCM la habría rotado tras comprobar que ella no tenía el documento.
  - Estas respuestas se harán contestando al mensaje de reclamación. Se enviarían pruebas de nuestro proceder a la biblioteca peticionaria en el caso de que ésta pusiera en duda nuestras contestaciones.
13. Peticiones en cuyo Asunto del mensaje aparece la palabra "COMPLUDOC" + un número de 6 o 7 dígitos + "PETICIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTO": Estas peticiones, la mayoría de las veces, NO DEBEN SER ATENDIDAS, deben ser borradas porque las bibliotecas supuestamente involucradas no están al tanto de las mismas. Se trata de peticiones FALSAS en las que un usuario particular suplanta a una biblioteca, posiblemente la del centro donde realiza sus investigaciones. A veces es más fácil detectarlas ya que aparecen los datos más específicos del particular que las envía sin que haya suplantación de biblioteca alguna. Si vienen de un particular, SE BORRAN sin más. Cuando provengan de bibliotecas, debemos comunicarles que borramos tales peticiones por entender que no están al tanto de las mismas (hay un mensaje-tipo para estos casos).

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

1. Se revisa el aspecto formal de la petición: si la información bibliográfica que contiene no está dividida en campos, se "desmembra", esto es, se reparte y coloca en los campos correspondientes.
2. Las peticiones que aparezcan con 0 ó SIN COLOQUIAL en el nombre de la biblioteca no se tramitan de ninguna manera hasta no identificar correctamente a la biblioteca. Buscaremos la biblioteca a partir del nombre y la dirección de ésta en nuestro Programa en el apartado "Bibliotecas" -la dirección postal es muy importante en esa búsqueda ya que puede haber varias sucursales de una misma biblioteca- y dicha identificación es condición imprescindible para continuar su tramitación. Si está en la base, se introduce la biblioteca en la petición, en el campo correspondiente. Si no está en la base, se avisa a Servicios Centrales para que procedan a su CREACIÓN advirtiéndoles del número de petición donde pueden encontrar los datos de la misma. (las bibliotecas de centro no pueden crear bibliotecas).
3. PETICIONES MANUALES: Hay que crearlas electrónicamente y pasar los datos bibliográficos al formato de nuestro programa distribuyéndolos por campos; pondremos en el espacio el número

de la petición, si constara, y que es un impreso IFLA o que ha llegado por fax, -esto se puede hacer constar también en Observaciones-, y guardaremos la copia manual aparte como prueba de tal petición.

4. Comprobación en CISNE de los datos bibliográficos de la petición. En esta búsqueda, si es positiva, se completarán y mejorarán los datos de la petición original, si ha lugar, siempre que se esté seguro de que tales datos complementarios se refieren al documento pedido y no a otro "parecido" (añadir ISSN, mejorar y completar el nombre del autor, etc...). En caso de que no tengamos el documento que nos piden pero sí esté en otra biblioteca de la UCM, se rotará a dicha biblioteca desde el mismo programa. Si no está el documento ni en nuestra biblioteca ni en ninguna de la UCM, se responderá negativamente. En caso de respuesta negativa y si se quiere ayudar a la biblioteca peticionaria (si es extranjera, por ejemplo) en la localización del documento pedido – posiblemente en alguna biblioteca de REBIUN-, se pueden hacer dos cosas: o bien contestar negativamente rotando la petición directamente desde nuestro servicio a la biblioteca que tenga el documento, informando siempre a la biblioteca peticionaria de dicha rotación, o bien, informar a la biblioteca peticionaria de dónde puede dirigirse para encontrar el documento pero sin rotar nosotros la petición a la supuesta proveedora. Es mejor esta segunda opción.
5. Cuando al comprobar los datos bibliográficos de una petición de libro vemos que no lo tiene nuestra biblioteca pero sí está en Cisne en otra con la condición de "SÓLO PARA SALA" o "MATERIAL ESPECIAL", no daremos respuestas negativas de "excluido", etc., sino que rotaremos la petición a la biblioteca en la que figure, pues hay casos en los que excepcionalmente el libro se presta (la biblioteca que lo tiene cambia su condición); en caso de que no se preste ya se encargará nuestra biblioteca (la que tiene el documento) de hacerle llegar al peticionario la respuesta negativa. Si nuestra biblioteca tiene el libro que piden y está bajo estos condicionantes, hará lo que estime oportuno (cambiar o no la condición de préstamo).
6. Si al comprobar el préstamo de un libro figura como PRESTADO, aunque el plazo de devolución esté a punto de extinguir o sea muy corto, contestaremos con la respuesta tipo "libro prestado los próximos meses". También se puede responder "Libro prestado en teoría hasta tal fecha pero CANCELAMOS su petición por NO estar disponible en este momento. Si lo desean, vuelvan a enviarnos la petición cuando lo estimen oportuno". Como no podemos saber con exactitud cuándo será devuelto y podemos ocasionar demoras innecesarias a los peticionarios, no se debe retener las peticiones externas dejándolas durante mucho tiempo pendientes de

respuesta. Es preferible liberar a la biblioteca peticionaria de esperas "indefinidas" enviándole respuestas negativas claras; también es muy conveniente por acortar los tiempos de respuesta a las peticiones persiguiendo la Calidad en el Servicio.

7. Cuando los documentos se encuentren en CRIMINOLOGÍA, la petición se pasa a DERECHO.
8. RESPUESTAS NEGATIVAS a la Universidad de CÁDIZ: Las bibliotecas de Humanidades y Central de esta Universidad envían sus peticiones desde la dirección electrónica [illadm@diana.uca.es](mailto:illadm@diana.uca.es), donde, por motivos técnicos, no pueden leer los mensajes de respuesta enviados. Hay que tener la precaución, cuando se les da una respuesta negativa, de cambiar dicha cuenta electrónica por la que aparece en la dirección postal de sus peticiones, que es la misma que la que figura en nuestro Programa para cada uno de estos centros. Si no cambiamos esa dirección electrónica al responderles, se ven obligados a reclamar constantemente peticiones que ya han sido respondidas negativamente por nosotros, porque no han podido leer nuestros mensajes en dicha dirección, inaccesible para ellos.
9. En las peticiones URGENTES, en que la biblioteca peticionaria requiera el envío del documento por fax para las fotocopias o por correo privado para los libros, se procederá de la siguiente forma:
  - a) Se enviarán por fax cuando las tengamos preparadas
  - b) Se avisará a la biblioteca peticionaria para que se encargue de avisar al servicio de mensajería correspondiente para que recoja el libro cuando lo tengamos ya dispuesto.
  - c) Las peticiones se tramitarán por la vía ordinaria cuando la biblioteca peticionaria pida urgentemente algo pero sin condicionar tal ruego a un modo de envío "especial" de la documentación (por fax, por mensajería...). Es decir, se hará caso omiso al carácter de URGENTE de una petición cuando no vaya acompañado por un requerimiento de la biblioteca peticionaria de envío especial por la proveedora. No obstante, todas las peticiones se atenderán de la forma más rápida posible, de ahí que sobren estas notas de urgencia por parte de la biblioteca peticionaria cuando no responden a un deseo real de URGENCIA.
10. Cuando el documento que nos solicitan es ELECTRÓNICO se descarga, se imprime y se prepara para el envío (hay una opción "electrónica" que veremos más tarde).
11. Cuando el documento es impreso se localiza en la biblioteca, se fotocopia si es un artículo o se prepara para el envío si es un libro, con el control paralelo de préstamo en Millennium.

#### **1.4. Preparación y envío (documentos impresos)**

1. Se mira en el Programa si está debidamente elegido el "concepto" (fotocopias o libro) y se introduce el correcto, el que corresponda en cada caso.
2. Fotocopias. Se introduce el número de copias. El cálculo del importe lo generará automáticamente el Programa.
3. Libros. Se introduce el número de ejemplares (normalmente será 1 volumen). El cálculo del importe lo generará automáticamente el Programa.
4. En ambos casos y a continuación, se "adjudica el número de albarán", aunque se puede hacer al revés porque el Programa lo permite, es decir, adjudicar el número de albarán primero e introducir el número de copias o de ejemplares después, pero sólo en peticiones individuales porque cuando son peticiones múltiples de una misma biblioteca que se atienden a la vez, es mejor asignar el número de albarán al final, después de haber ido introduciendo el número de copias o de ejemplares, salvando modificaciones en cada una de las peticiones y seleccionándolas en el Listado de peticiones (las que vayamos a servir para una misma biblioteca externa en ese momento). Por tanto, es recomendable asignar el número de albarán al final: de forma obligatoria en peticiones "múltiples" de una misma biblioteca o de forma opcional en el caso de peticiones "individuales".
5. Se imprime el albarán habiendo cambiado antes a "Preparar albarán".
6. Se prepara el sobre para el envío por correo ordinario.
7. Se envían juntos el documento y el albarán, habiendo impreso previamente la etiqueta de la dirección postal, si se estima oportuno.
  - a) En el caso de bibliotecas ESPAÑOLAS, la etiqueta se pegará al sobre, apartándose el mismo para Correo ordinario.
  - b) Si los documentos son para bibliotecas del Consorcio MADROÑO se envía el sobre con la documentación y el albarán correspondiente a Servicios Centrales, por correo interno, poniendo por detrás, a lápiz y en mayúsculas, las siglas de la biblioteca peticionaria: UC3, UNED, UPM, URJC en vez de Universidad Carlos III, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad Rey Juan Carlos respectivamente y en el caso de la UAM (Universidad Autónoma de Madrid) se obra de igual manera pero añadiendo, además, el nombre de la biblioteca a donde queremos dirigir el sobre (Ciencias, Humanidades, etc.).

- c) En el caso de bibliotecas extranjeras y bibliotecas internas (UCM), se envía documento pero no albarán.
  - d) En peticiones internas y para aquellas bibliotecas que queramos enviarles gratis la documentación solicitada, el importe del albarán se debe modificar manualmente a valor 0 (cero).
  - e) En TODOS los casos, se debe enviar una copia del albarán a Servicios Centrales con una periodicidad semanal.
8. Se da por SERVIDA la petición, cambiándola de situación en el programa.

### **1.5. Preparación y envío (documentos electrónicos)**

1. Se avisa a la biblioteca peticionaria de que se le envía electrónicamente el documento.
2. Se activa el albarán electrónico.
3. Se prepara el documento electrónico: Escaneado del documento impreso con el que obtenemos el documento electrónico, y se adjuntan y envían dicho documento y el albarán a la vez.
4. Se da por servida la petición, cambiándola de situación en el Programa.

### **1.6. Devolución del libro**

1. Una vez que nos han devuelto el libro, se consigna en el programa la devolución y se cierra el proceso de préstamo interbibliotecario. Se notifica la incidencia a nuestros compañeros de biblioteca para que tal control sobre la devolución sea tenido en cuenta también en Millennium.

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

**2.1. Abrir el programa** de P.I. en el módulo correspondiente (“INTERNOS”) introduciendo las palabras clave de cada centro en:

<http://europa.sim.ucm.es:81/pi/internos/>

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

1. Revisión de todos los MENSAJES NUEVOS.
2. SELECCIÓN de los mensajes que contienen peticiones correctas
  - a) Borrado de los mensajes que sean SPAM, teniendo cuidado con alguna posible excepción: algunos mensajes, anunciados en su forma externa como “POSIBLE SPAM” (sic) luego no lo son. Borrado entonces de los mensajes que contengan “basura”.
  - b) Remisión, a los servicios correspondientes, de aquellos mensajes que no sean peticiones:
    - I. Al servicio o biblioteca de la UCM de aquellos mensajes que no sean de P.I. pero que exijan una respuesta bibliotecaria adecuada.
    - II. Al Servicio Central de P.I. de la UCM de aquellos mensajes relacionados con cuestiones puramente económicas: reclamaciones de pago de facturas, petición del NIF de nuestra Universidad, etc.
    - III. Al Módulo de EXTERNOS de aquellos mensajes que se refieran a peticiones de nuestros fondos que hacen las bibliotecas externas. Se puede advertir a la biblioteca externa de este pormenor sin hacerle repetir el mensaje para evitar errores de duplicación, sobre todo si son bibliotecas con las que tenemos trato frecuente.
3. Mensajes en dos niveles, TEXTO + ARCHIVO. Cuando se reciban mensajes con un archivo adjunto (por ejemplo, un artículo en formato pdf) debemos tener extrema precaución ya que si asociamos directamente el mensaje perderemos dicho archivo. Por lo tanto, la manera de tratar este tipo de mensajes es desligar el archivo del mensaje. Para ello basta con archivar, en el disco duro del ordenador, el archivo adjunto. Cuando estos mensajes con archivo repiten la información en el texto del mensaje y en el archivo adjunto, se pueden y deben asociar a la petición a la que se refieren, ya que no importa que se destruya el archivo, puesto que su información, repetida, carece de relevancia.

4. ASOCIACIÓN de mensajes con la petición correspondiente. Hay que prestar extrema atención en este proceso, en dos sentidos:
  - Fijarse muy bien en el número de la petición.
  - Asociar el mensaje a la petición correcta haciendo los cambios pertinentes, los que provoque el contenido del mismo.
5. Tras la selección, comprobación en el Programa de P.I. para ver si está el USUARIO en el apartado "Usuarios". Si está, se pasa el mensaje a Peticiones. Si no está, se crea el usuario en el Programa ayudándose del directorio de Millennium para aportar posibles datos del mismo.
  - Es importante crear antes el usuario en el Programa para que, al pasar el mensaje a "Peticiones", el Programa recoja automáticamente todos los datos de la petición.

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

1. Al entrar en el apartado "PETICIONES" del Programa, vamos a acceder, de inmediato y por defecto, a las peticiones nuevas, es decir, las pendientes, que el Programa identifica con la situación de "SIN TRAMITAR". Son las que acabamos de pasar nosotros desde Correo o las que hemos creado a partir de peticiones manuales. Las peticiones que ya están tramitadas de forma total o parcial, quedan ocultas y accederíamos a ellas seleccionando las distintas opciones de SITUACIÓN: "pedidas", "servidas", "negativas", etc. A estas peticiones tramitadas no accederemos ahora, sólo a las pendientes. De las otras se tratará más adelante.

### **2.4. Búsqueda de documentos**

#### **2.4.1. 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 y crucial identificar correctamente el documento para no ir añadiendo datos erróneos a un documento supuestamente mal identificado por nosotros en estos primeros trámites.

Si tenemos dudas sobre lo que pide nuestro usuario hay que contactar con él para posibles aclaraciones, pero sólo cuando sea imprescindible. Cuando los datos que nos proporciona sean suficientes para la correcta identificación, debemos ser nosotros los que mejoremos esos datos, si es menester.



Para la identificación del documento, nos ayudaremos de las distintas herramientas “bibliotecarias”, como, por ejemplo:

**a) Para Libros:**

- **Base de datos ISBN** con cobertura desde 1972 para libros españoles en venta, incluidos los agotados y las editoriales desaparecidas.

**b) Para Revistas:**

- **Base de datos ISSN** que permite la búsqueda por el título de la revista, ISSN, título abreviado, editor, etc. Si existen varias publicaciones con un mismo título podemos:
  - o Intentar averiguar cuál es el título por las fechas de inicio-fin, por la periodicidad, por el idioma etc.
  - o Buscar en la base de datos **Web of Science** con cobertura desde 1945 hasta la actualidad. La búsqueda puede realizarse por autor, materia, palabra clave, título del artículo, título de revista...

**c) Otros documentos:**

- Las patentes se suelen conseguir, de forma gratuita, a través de la base de datos **ESPACENET** de la Oficina Española de Patentes y Marcas, tanto para patentes españolas como extranjeras.

Aparte de la utilización de estas bases de datos, es necesario servirse de los datos que nos proporcionan **los catálogos**, cuando ya hayamos encontrado el documento en la búsqueda. Con frecuencia, los datos encontrados en los catálogos mejoran los que tenemos en la petición original, en cuyo caso debemos incorporarlos a la misma, corrigiendo alguno/s si lo juzgamos conveniente.

Otra herramienta importante, y que no es propiamente un catálogo, es GOOGLE: la ingente información que contiene puede servirnos muy bien en la identificación de documentos, e, incluso a veces, puede proporcionarnos el documento completo de forma gratuita.

#### **2.4.2. Búsqueda en Catálogos españoles**

ADVERTENCIA: en cualquiera de estos catálogos es necesario escribir correctamente el título de la referencia ya que cualquier pequeña variación, como la falta de una “s” u olvidar el artículo, nos dará un resultado negativo. La búsqueda más recomendable es por ISSN/ISBN.

### a) **CISNE**

Por si el usuario no ha mirado correctamente en CISNE, siempre debemos comprobar si el documento figura en nuestros fondos, antes de acudir a otros catálogos.

En el caso de revistas, es necesario consultar también las REVISTAS ELECTRÓNICAS de la Biblioteca Complutense porque, a veces, hay títulos a los que tenemos acceso electrónico pero no aparecen en CISNE.

### b) **REBIUN** (Catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas más la Red de Bibliotecas del CSIC)



Para realizar la búsqueda se puede introducir el ISSN/ISBN en "cualquier campo" y para hacer una búsqueda precisa es mejor rellenar el mayor número de campos.

Cuando hayamos encontrado la referencia es conveniente ir a la Biblioteca donde hemos localizado el documento y comprobarlo en su catálogo. Basta con pinchar sobre el nombre de la Biblioteca y aparece una nueva pantalla que nos conecta con la página del catálogo o, a veces, con la página de la Universidad.

### c) **CCUC** (Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña)

Catálogo de excelente calidad y con un gran fondo de publicaciones.

### d) **CIRBIC**. (Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas del CSIC)

También un catálogo excelente tanto para Ciencias como para Humanidades. Sólo hay que tener en cuenta que cuando solicitemos referencias hay ciertos centros que no las admiten directamente sino a través del CINDOC (B-Almera, M-Q.ORG, M-C.I.B., M-Torroja). Muy recomendable para solicitar artículos ya que los suele enviar en

formato electrónico. Los libros a veces se retrasan un poco dependiendo de los centros.

e) **BIBLIOTECA NACIONAL** Dispone de una interfaz Web para consultar el catálogo. Y recientemente se puede consultar el **CATÁLOGO COLECTIVO ESPAÑOL DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS**. (Incluye 70.677 registros pertenecientes a 1.140 bibliotecas). Este catálogo no es muy fiable pues los datos no están actualizados.

f) **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.

g) **CATÁLOGO COLECTIVO DEL PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO ESPAÑOL** Obras impresas de los siglos XV-XX depositadas en bibliotecas españolas. Es un catálogo muy bueno para fondo antiguo.

### 2.4.3. Otros catálogos especializados

a) **AECI** (Agencia Española de Cooperación Internacional). Catálogo de las Bibliotecas Hispánica e Islámica, muy bueno para fondos bibliográficos de Humanidades, especialmente sobre Historia dentro de su ámbito temático.

b) **INDAGO** Metabuscaor bibliográfico que busca simultáneamente en el catálogo colectivo de **REBIUN** y en el de CSIC, en catálogos de **Bibliotecas públicas españolas, la Biblioteca Nacional, y el Catálogo del Patrimonio Bibliográfico**, aunque, por el momento, no es absolutamente fiable.

c) **C17**: (Catálogo colectivo de publicaciones periódicas de Bibliotecas Españolas de Ciencias de la Salud)

Recoge publicaciones periódicas del área de Ciencias de la Salud.

d) **CDB** (Catálogo colectivo de la Coordinadora Biomédica)

Recoge el fondo de publicaciones periódicas de 87 bibliotecas biomédicas de Cataluña, tanto del sector público como privado.

e) **MECANO** (Catálogo colectivo español de revistas de Ingeniería)

f) **DOCUMAT** (Catálogo colectivo de revistas de Matemáticas)

g) **PUBMED** ( Base de datos importante para Ciencias de la Salud) (Utilizar la Opción "Single Citation Matcher", diseñada para aclarar referencias concretas, con posibilidad de ver el ISSN de la revista en el formato "Medline).

#### 2.4.4. Búsqueda en Catálogos extranjeros

Si el documento no está en catálogos españoles tenemos dos soluciones:

- Rotar la petición al Servicio Central de Préstamo Interbibliotecario, pinchando en el botón correspondiente para que el mismo se encargue de conseguir el documento.
- Proseguir nosotros la búsqueda en catálogos extranjeros.

El tipo de documento condiciona muchísimo las búsquedas, así que separaremos con claridad éstas basándonos, en primer lugar, en este criterio (**Revistas/Libros/Tesis/Fondo Antiguo**).

##### a) **Revistas**

1. La mejor solución para conseguir artículos de revistas suele y puede ser la **BRITISH LIBRARY**, pero el coste de cada uno (12.50 €)<sup>4</sup> condicionará nuestra elección como posible proveedora. Aparte del precio, ofrece un servicio excelente y rápido, por lo que puede ser, muchas veces, la opción prioritaria.

Cuando lo que prima en la obtención de un artículo es la RAPIDEZ, la proveedora por antonomasia es la British Library, ya que envía buena parte de las fotocopias electrónicamente, muchas veces de un día para otro.

2. Si tenemos en cuenta consideraciones como precio, rapidez, forma de pago, etc., podemos acudir, tanto como a la British, a los catálogos de bibliotecas **escandinavas (LIBRIS) y alemanas (ZDB)**. Muchas

---

<sup>4</sup> En el caso de artículos recibidos electrónicamente. Si los artículos se reciben por correo postal el precio es de 13,50 €.

de estas bibliotecas cobran por cada artículo 1 CUPÓN IFLA (IFLA Voucher) que cuesta 8 € por lo que el ahorro, en relación con la British Library, es muy apreciable. Estas bibliotecas tardan entre una semana y quince días en servir los documentos. No todas las bibliotecas escandinavas y alemanas ofrecen la misma calidad en el servicio, por lo que acudiremos a las mejores, pudiendo detectar dicha calidad a través de nuestro Programa.

3. Cuando no encontramos los documentos en la British Library o en las bibliotecas escandinavas y alemanas, u obtenemos de ellas una respuesta negativa a una petición hecha, acudiremos, por este orden, a las **bibliotecas suizas (RERO**, catálogo colectivo de libros y revistas), **italianas (ACNP**, catálogo colectivo de revistas) y **francesas (CCFR** Catálogo Colectivo de Bibliotecas Francesas)<sup>5</sup>.

4. Si no obtenemos resultados en estas últimas, tendremos que pasar a las bibliotecas **holandesas**, las **belgas** y las **austriacas**.

5. Otras bibliotecas europeas (checas, polacas, griegas, etc.) no suelen dar un servicio de calidad, por lo que acudiremos a ellas en muy contadas ocasiones, si no encontramos otra posible biblioteca proveedora.

6. Si la consulta de estos catálogos sigue siendo negativa, habrá que buscar en **Union List of Serials de OCLC**, a través de **First Search**, catálogo colectivo de bibliotecas de Estados Unidos, fundamentalmente, aunque también incluye algunas europeas, canadienses, chinas, etc.

En este punto, es mejor delegar la búsqueda en el Servicio Central de P.I. para la localización de la posible biblioteca proveedora porque las búsquedas en OCLC son de pago, y el catálogo contiene muchas bibliotecas, la mayoría de las cuales no están dadas de alta en nuestro Programa de P.I., entre otras razones.

7. Si la revista tampoco estuviera en OCLC ni en **ninguno de los catálogos anteriores**, tendríamos que acudir al **país de edición** y procurar hacer la petición a una biblioteca universitaria de dicho país. En esta fase nos vamos a encontrar con severas dificultades para dar con el documento requerido

---

<sup>5</sup> Existe otro catálogo en CD ROM, sólo para revistas en bibliotecas francesas, el **MYRIADE**.

## b) Libros

1. El mejor catálogo para buscar libros en el extranjero es el **Kalsruhe**, (**KVK**) que es un catálogo de catálogos por lo que su consulta es una búsqueda a **múltiples catálogos**, sobre todo  **europeos**, aunque incluye el catálogo colectivo de las bibliotecas canadienses, el de la Biblioteca Nacional Australiana y el de la Biblioteca del Congreso de Washington<sup>6</sup>. El mayor inconveniente de esta búsqueda es que, con frecuencia, el libro aparece en muchas bibliotecas y debemos seleccionar a cuál de ellas es mejor acudir primero. Las preferencias deben ser:

- Bibliotecas **escandinavas, alemanas, suizas, italianas, francesas** y **British Library**, por este orden, con consideraciones importantes en el caso de la British Library<sup>7</sup>. El Programa nos ayudará mucho a elegir las mejores entre estas bibliotecas.
- Después de estas bibliotecas preferentes, se debe acudir, como en el caso de las revistas, a las bibliotecas **belgas, austriacas** y a las **holandesas**, dejando las demás, como en las revistas, para el último lugar como opción de posible biblioteca proveedora.

2. Cuando la consulta en el Karlsruhe (= KVK) es negativa, esto es, cuando el libro que buscamos no está en bibliotecas europeas, debemos consultar el catálogo **WorldCat** de **OCLC** a través de **First Search** que, como ya decíamos en revistas, no sólo abarca bibliotecas de Estados Unidos sino también canadienses, asiáticas, etc., aunque éstas en menor medida.

Dos problemas importantes de este catálogo, buenísimo desde el punto de vista bibliotecario, (referencias bibliográficas, etc.):

- Es de PAGO (por cada consulta), luego hay que entrar en él sólo si es imprescindible
- Las bibliotecas con las que pone en contacto no prestan un servicio de P.I. de calidad (problemas graves a la hora de

---

<sup>6</sup> Es posible que se vayan añadiendo otros catálogos en el transcurso del tiempo ya que eso es lo que está sucediendo con él hasta ahora

<sup>7</sup> Hay que tener muy en cuenta lo que cuesta un libro a la British, mucho más caro que las fotocopias de esta biblioteca –en proporción- y bastante más caro que lo que normalmente cobran las otras bibliotecas europeas por libro prestado. El libro en préstamo en la British cuesta 23 euros (tarifa British) + 11 euros la devolución = 34 euros, mientras que este mismo libro, en una biblioteca europea puede costar o 1 VOUCHER (= 8 euros) o 1 VOUCHER y MEDIO (=12 euros) o, como mucho, 2 VOUCHERS (= 16 euros) + 11 euros de la devolución, tarifas, todas ellas, bastante más baratas que las de la British. Por si esto fuera poco, la British carga un plus cuando hay demoras en la devolución, hecho que no sucede nunca con las otras bibliotecas. Además, la otra ventaja de la British en fotocopias, la rapidez por la más que probable transmisión electrónica del artículo, en libros no es posible, y los tiempos de espera hasta la recepción del libro se igualan con los de otras bibliotecas europeas. Por eso la British en el caso de libros pierde la relevancia que tiene como biblioteca proveedora de fotocopias y ocupa un lugar menos destacado, sin duda, en el apartado de libros en préstamo interbibliotecario.

aceptar peticiones, confusión importante en las páginas WEB acerca del servicio de P.I. para el exterior –suele estar dirigido sólo a usuarios internos-, rechazo frecuente de peticiones enviadas por nuestro programa de P.I., demoras graves en las respuestas, en el envío de documentos, no aceptación de alternativas de pago que no sean facturas...), aunque hay excepciones como la **Biblioteca Nacional de Canadá** (gratuita), la **Biblioteca Nacional Australiana** o la **Biblioteca de la Universidad de Hong Kong** que prestan un buen servicio de P.I. Más irregular, pero mejor que el resto de las bibliotecas de OCLC, es la **Biblioteca del Congreso, en Washington**.

3. Cuando el libro no lo encontramos ni en el Karlsruhe ni en OCLC, hay que atenerse al **lugar de edición** del libro y buscar una biblioteca universitaria en dicho **país**. Como en el caso de las revistas, las posibilidades de conseguir un libro editado en estos países son ya escasas.

### c) Tesis

1. Las tesis, en líneas generales, deben pedirse a **la universidad donde han sido leídas**. Debemos buscarlas primero como “libros”, aunque en un tanto por ciento elevadísimo no aparece en bibliotecas diferentes a las universidades donde son defendidas.

2. Tesis **inglesas**. Se deben pedir preferentemente a la British Library pero si su contestación es negativa, se acudirá a la Universidad donde han sido defendidas.

3. 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 que emita la factura a nombre del usuario o del Departamento de la UCM que ha realizado la petición<sup>8</sup>.

### d) Fondo antiguo

1. El fondo antiguo no es, normalmente, objeto de préstamo interbibliotecario, puesto que las bibliotecas que albergan este tipo

---

<sup>8</sup> Las tesis son documentos muy especializados cuyo interés recae en investigadores concretos.

de material, como es lógico, no lo prestan. Las bibliotecas que tienen este tipo de fondo, suelen vender **reproducciones** del mismo<sup>9</sup>, 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<sup>10</sup>, 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.

## **2.5. Solicitar documentos**

1. Una vez que hemos localizado la biblioteca donde consta el documento, enviamos la petición pinchando en la tecla de "pedir".

2. Si está en alguna de nuestras bibliotecas, lo tramitaremos a través del servicio de Préstamo Intercentros, aportando los datos de su signatura para facilitar el trabajo a nuestros compañeros.

3. 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".

4. En las peticiones a la British:

a) Se deben acortar bastante las líneas de información bibliográfica en los correspondientes campos, de lo contrario, la British rechaza la petición.

b) Cuando pedimos fotocopias, antes de dar en la tecla de "pedir", se cambia, en la línea siguiente, en "Enviar por" a "e-mail" para indicar a la British que envíe electrónicamente el documento<sup>11</sup>.

c) A veces, cuando hemos elegido la British como posible proveedora y estamos a punto de enviarle la petición, podemos hacer observaciones, eligiendo la casilla correspondiente. Las más utilizadas son:

- Enviar el artículo sólo si está traducido al inglés ("transon")

---

<sup>9</sup> Normalmente microfilm, aunque ahora también se proporcionan imágenes digitalizadas

<sup>10</sup> A través de la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla se puede acceder a HPB (Hand Press Book Database), catálogo colectivo de fondo antiguo de la bibliotecas que componen el CERL (Consortium of European Research Libraries).

<sup>11</sup> Es mejor pedirlo SIEMPRE electrónicamente aunque la British ponga limitaciones a ese envío (si está el documento en sus dependencias, si no excede de 40 páginas...) ya se encargará la British de enviarlo o no cuando ella lo estime oportuno.



- Enviar el artículo esté o no traducido (“transip”)
- Pasar la petición a otra biblioteca inglesa si ella no tiene el documento (“backup”)
- Otras peculiaridades mucho menos usadas serían: (“Uktesis” para las tesis del Reino Unido; “Micno” para microfilm; “music” para disco u otro formato musical; “patent” para patente...).

## **2.6. 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<sup>12</sup>:

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

2. Para reclamar hay que ir a “peticiones” en situación de “PEDIDAS” y buscar las primeras –en la secuencia temporal- en el listado de peticiones que todavía no han llegado (que aparecerán las “últimas” en la lista que nos muestre el programa). 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 una reclamación no formal (no como es habitual en el Programa, que queda reflejada la reclamación) a través del correo electrónico, enviando un mensaje desde la petición. Se puede y debe anotar esta incidencia de esta reclamación atípica en el campo del título de la petición con una nota abreviada (por ejemplo: “recl.4/06/05 por c.e.”) como recordatorio y para tenerlo en cuenta después.
- Si tras esta segunda reclamación la biblioteca sigue sin contestar, se CANCELA la petición en la biblioteca que no ha respondido y se cambia de biblioteca proveedora.

<sup>12</sup> Son plazos genéricos que pueden ser alterados por los que estime más oportunos cada responsable

- Cuando la petición es muy complicada y la biblioteca a la que hemos acudido puede ser la única posible proveedora, se debe insistir enviándolas, si es posible, a otras direcciones de correo electrónico para obtener respuesta en alguna de ellas.
- Las reclamaciones se deben hacer a la vez, esto es, cada cierto tiempo hay que revisar las peticiones que no han llegado e ir reclamando las más antiguas, con una periodicidad regular.
- Un documento difícil o imposible de obtener<sup>13</sup> debe provocar la CANCELACIÓN definitiva de la petición.
- En el caso de reclamaciones a la British, es necesario dirigirse antes al Servicio Central de P.I. por si hubiera habido alguna incidencia no consignada en el Programa<sup>14</sup>.

3. Opción **“Pedir de nuevo”**. Cuando hemos hecho una petición a una biblioteca y ésta nos ha contestado negativamente, no porque no tenga el documento o esté excluido de P.I., sino por cualquier otra causa (“cerrado esta semana por vacaciones”, “datos de la petición incorrectos”, etc.), se puede utilizar esta opción (“Pedir de nuevo”) que da el Programa si queremos volver a pedir el documento a la misma biblioteca, una vez corregidos los datos o pasados los días de vacaciones, etc. Nunca la utilizaremos si no hay una respuesta negativa previa de esta biblioteca, ya que, de lo contrario, podemos provocar una duplicación de la petición con los errores consiguientes (duplicación del servicio, doble carga económica, etc.).

## **2.7. Respuesta a las peticiones, recepción/entrega de documentos**

1. Una vez que las peticiones han sido enviadas (pedidas), lo normal es que recibamos una respuesta negativa o los documentos solicitados.

2. 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.

3. Cuando **recibimos el documento**:

<sup>13</sup> Una cita incorrecta, “literatura gris”, una publicación en un “país” que no contesta a las peticiones, un libro demasiado nuevo...)

<sup>14</sup> Como fallo en la transmisión con la consiguiente no recepción del documento electrónico, no recepción del mensaje, fallo en el correo interno en caso de documento manual, etc

a) Si son **fotocopias**: vamos a la situación de "PEDIDAS" y anotamos la recepción, comprobando previamente que lo recibido es lo solicitado.

- Si vienen electrónicamente (llegarán a "Correo"), imprimimos las fotocopias y las enviamos al peticionario o le avisamos, por teléfono o e-mail, de que ya puede pasar a recogerlas a nuestro servicio de P.I., o incluso podemos enviárselas electrónicamente a su cuenta de correo.
- Una vez avisado el usuario o enviadas las fotocopias, anotaremos en el Programa la fecha de recepción, el importe y el número de petición de la proveedora; si se ha recibido electrónicamente, lo anotaremos en "observaciones".
- Para finalizar, daremos la petición por SERVIDA.
- Gestión económica. Guardaremos el albarán correspondiente en una carpeta aparte (sobre todo en el caso de que las bibliotecas proveedoras sean españolas).
  - o Pagos. Si se trata de una factura "normal", la pasaremos al Servicio Central de P.I. Si la proveedora es una biblioteca extranjera y pide el pago por cupones IFLA (IFLA VOUCHERS) se los enviamos el mismo día de la recepción de las fotocopias, anotando en la "hoja de pago" la fecha, el/los número/s identificativo/s del/de los IFLA/S y una frase del tipo: "4/04/05: Received photocopies, sent 1 IFLA VOUCHER, 55432. Thanks". Debemos fotocopiar esta hoja de pago adjuntando, en la fotocopia, el cupón IFLA que enviamos, y guardarlo como testimonio del pago. Podemos delegar esta gestión en el Servicio Central de P.I., enviándoles la petición, la nota de pago, etc.

b) Si son **libros**: vamos a la situación de "PEDIDAS" y anotamos la recepción, comprobando previamente que lo recibido es lo solicitado.

- Avisamos al usuario de que cuando quiera puede venir a consultar el libro solicitado.
- Una vez avisado, cambiamos la petición a "SERVIDA".
- Cuando termina la consulta, devolvemos el libro y lo anotamos en el Programa como DEVUELTO.
- Se debe prestar mucha atención a la hora de la devolución y poner la dirección de la proveedora de forma muy correcta y completa en el sobre utilizado. Hay que avisar al Servicio Central de P.I., para que vengan a recoger el libro cuando nos haya llegado por su intermediación.

- Es obligatorio guardar los documentos que adjunte la biblioteca proveedora referentes al préstamo del libro en nuestras dependencias, no se deben dejar en el libro durante la consulta del usuario. Cuando devolvamos el libro, se adjuntan en la portada.
- En los demás aspectos procederemos como en fotocopias.
- Gestión económica. El envío de IFLA VOUCHERS se realiza al devolver el libro, incluyendo la hoja de pago, etc., en la portada del libro.
  - o Guardaremos el albarán si lo hubiere.
  - o El control de los albaranes y facturas posteriores –en el caso de las bibliotecas españolas sobre todo- es cuestión de cada biblioteca peticionaria (no del Servicio Central de P.I.).
  - o Se debe guardar constancia de los pagos en carpetas aparte y anotándolo en la petición tanto si son fotocopias como si son libros.
- Es importante cumplir con los plazos de préstamo y pagar siempre los cargos (o pasar las notas de pago al Servicio Central para que paguen) guardando copia de los mismos como comprobante y proceder de igual forma que en las fotocopias.
- Debemos guardar copia de los documentos que pasemos al Servicio Central de P.I. para evitar problemas de pérdidas, etc.
- Debemos avisar a la biblioteca proveedora si ha utilizado una dirección postal muy incorrecta a la hora del envío de la documentación solicitada por nosotros. Hay mensajes-tipo que cubren esta necesidad. Es importante cuando el trato es frecuente con la misma para evitar errores consecutivos y reincidentes en este sentido.

4. Cuando servimos las fotocopias o el libro es devuelto, se acaba la gestión de la petición tras anotar los pasos precedentes.

## **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA (disponible en la Intranet de la Biblioteca Complutense)**

Manuales de uso del programa de P.I.

Diagramas de tareas de P.I.