

INDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESTINATARIO**
- 3. PROCESO**
 - 3.1.DESARROLLO DEL PROCESO**
 - 3.1.1. INCIDENCIAS RELATIVAS A LOS CARNÉS**
 - 3.1.2. INCIDENCIAS RELATIVAS A LOS EJEMPLARES**
 - 3.2.DIAGRAMA DE FLUJO**
- 4. DOCUMENTACION DE APOYO**
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. INFORMACION ADICIONAL**

1. OBJETIVO

Identificar la sistemática general del servicio de autopréstamo de nuestra Biblioteca. Este servicio persigue disminuir la carga de trabajo existente en los actuales mostradores de préstamo y redistribuir las tareas del personal adscrito a él para eliminar, en la medida de lo posible, tareas mecánicas y rutinarias.

El objetivo final es que todos los libros de la colección de libre acceso se presten y se devuelvan a través de las máquinas instaladas en las diferentes bibliotecas de centro, y reservar el mostrador de préstamo para las transacciones con libros de depósito y la resolución de incidencias y atención al usuario.

2. DESTINATARIO

Todo el personal de la BUC.

3. PROCESO

3.1 DESARROLLO DEL PROCESO

La UCM facilita un carné identificativo a todos sus miembros desde su ingreso en la institución que sirve además como carné de Biblioteca.

Cada usuario de la Biblioteca de la UCM, con derecho a préstamo domiciliario, habrá de disponer por tanto de un registro vigente en nuestra base de datos de usuarios del programa de gestión de circulación, así como de un carné físico que le sirva de acreditación para poder hacer uso del servicio de autopréstamo

Además, la biblioteca emitirá carnés de carácter permanente a aquellos usuarios pertenecientes a colectivos de alumnos de estudios no oficiales, alumnos [Erasmus/Sócrates](#)¹, visitantes, profesores, investigadores externos, etc.

3.1.1 Incidencias relativas a los carnés

Para permitir la utilización del sistema desde el primer momento se harán carnés provisionales a aquellos usuarios que aún no hayan recibido el suyo o éste presente algún tipo de problema que impida su normal uso.

Los carnés se emitirán en el mostrador de préstamo procurando copiar los datos directamente del registro de usuario en Millennium y no tecleando en la máquina para evitar errores de transcripción.²

Además, pueden surgir una serie de problemas, aquí se trata de describir los más habituales y el procedimiento a seguir en cada caso:

¹ Ver formulario de solicitud del carné de biblioteca para Erasmus.

² Normas sobre cargas de datos de usuarios UCM:

<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/17120.php>

Normas para la introducción del DNI en los registros de usuario:

<http://www.ucm.es/BUCM/intranet/17217.php>

Incidencia	Procedimiento de actuación
El alumno es de nuevo ingreso y no ha recibido aún el carné en su domicilio.	Se le hará un carné provisional y se rellenará la incidencia correspondiente.
El alumno no es de nuevo ingreso pero no ha recibido el carné en su domicilio.	Se le hará un carné provisional y se rellenará la incidencia correspondiente.
El alumno posee un carné emitido por la universidad pero el NIU asignado no consta en la base de datos.	Se añadirá el NIU en el campo cod. barras de su registro de usuario y se rellenará la incidencia correspondiente.
El alumno posee un carné emitido por la universidad con un NIU de "preinscripción" (terminado en 00).	Se añadirá el NIU en el campo cod. barras de su registro de usuario y se rellenará la incidencia correspondiente.
La tarjeta de identificación presenta problemas de lectura del código de barras.	Se le hará un carné provisional y se le remitirá a la Secretaría de Alumnos para que solicite un nuevo carné alegando dicho problema.
Al usuario se le ha olvidado el carné.	En ese caso se le prestará a través del mostrador y se le indicará que en futuras ocasiones si no trae su carné no se le podrá realizar el préstamo.
Usuario con pasaporte madroño	En ese caso se le prestará a través del mostrador y se rellenará la incidencia correspondiente

3.1.2. Incidencias relativas a los ejemplares

La incidencia más frecuente puede producirse por que el código de barras se encuentre fuera del rango de actuación del lector de la máquina. En este caso se duplicará el código de barras del libro y se colocará en una zona que va desde el extremo superior de la portada hasta unos 7.5 cm. y se cubrirá el antiguo código de barras para evitar problemas. Además, se rellenará la incidencia correspondiente.

3.2 USO DEL SERVICIO

El usuario se dirigirá a la máquina con los libros que desee llevar en préstamo o devolver y seguirá las instrucciones que le proporcionará la propia máquina en pantalla o en los carteles informativos colocados junto a ella.

Los libros devueltos se colocarán en un carro o mesa junto a la máquina. Los jefes de sala y préstamo, en función de su volumen, decidirán sobre las horas y turnos de colocación de los mismos.

Si el usuario no conoce bien el procedimiento o no entiende las instrucciones, el personal del mostrador le indicará cómo llevarlo a cabo.

En el mostrador de préstamo sólo se resolverán incidencias relativas a los carnés o a los ejemplares que se van a prestar y se prestarán o devolverán libros de depósito.

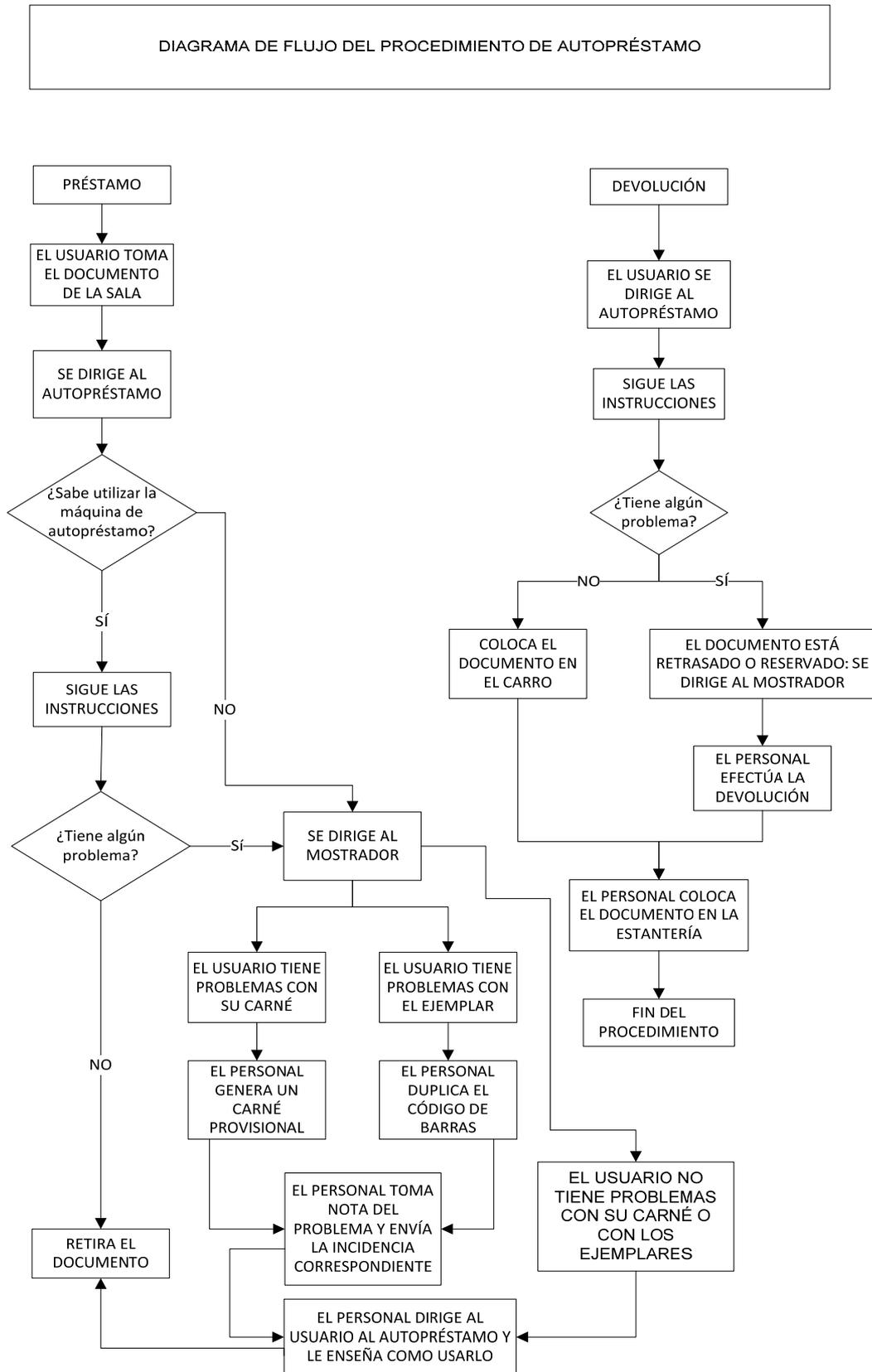
Existe un [formulario](#) en la Intranet de circulación que se rellenará para comunicar a los servicios centrales de la BUC cualquier incidencia relativa al servicio de autopréstamo, incluyendo problemas con los carnés, ejemplares, problemas de la máquina, etc.

En caso de avería de la máquina se comunicará inmediatamente a 3M y luego se enviará el formulario de incidencia correspondiente.

Los jefes de sala y préstamo o aquellas personas que ellos consideren se encargarán de comunicar las incidencias con la mayor rapidez posible.

Toda la información relativa a los autopréstamos, incluyendo guías, manuales, formularios, etc., se recogerán en un apartado de la intranet de la BUC.

3.2 ESQUEMA DE FLUJO



4. RESPONSABILIDADES

Jefes del Servicio de Sala y Préstamo

Director/a de la Biblioteca

Área de Proyectos de Infraestructuras de la BUC

Dirección de la BUC

5. INFORMACION ADICIONAL

Datos de contacto y teléfonos de interés:

Barquero (máquina para carnés, tejuelos y códigos de barras)

Comercial: Gregorio López

Tfno: 915091410 – 915092410

e-mail: ventas@barquero.es

3M (máquina autopréstamo)

Comercial: Miguel Merino

Tfno: 639202554

e-mail: merino@mmm.com

Técnico: Ángel Montiel

Tfno: 667568506

Para cualquier incidencia relativa al servicio de sala y préstamo, señalización, problemas con los carnés, mobiliario, etc...

Antonio José Casas

Tfno. 6596 e-mail: ajcasas@buc.ucm.es

Nines Morillas

Tfno: 6567 e-mail: nines@buc.ucm.es

Inma Fernández

Tfno: 6585 e-mail: ifernandez@buc.ucm.es

Formulario de incidencias de la Máquina de autopréstamo

<http://www.ucm.es/info/descargas/index.php?incidenciasautoprestamos>