|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Universidad Complutense de Madrid.**Servicio de Acceso al Documento |  |

**Orientaciones prácticas para el Servicio de Préstamo Interbibliotecario**

9 de diciembre de 2015

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| El contenido de este documento es propiedad de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada, y este documento y todas sus copias debe ser devuelto a la Universidad si así se solicita. |

**Introducción**

A continuación se exponen algunas recomendaciones prácticas que los responsables de P.I. de los centros deben tener siempre presentes para el buen funcionamiento del servicio. Se trata de pautas ya conocidas, pero que es conveniente recordar y subrayar.

Aunque muchos aspectos son comunes a las dos grandes áreas del servicio, INTERNOS y EXTERNOS, dado que es frecuente que en los centros estas dos áreas cuenten con responsables distintos, se ha preferido repetir dichas recomendaciones comunes en cada una de ellas.

**INTERNOS**

* La primera condición es **conocer el Programa de P.I.** en profundidad. Caso de que esto no sea así, se debe **acudir a los SEC** en busca de ayuda (asistencia personal, clases en la oficina de SEC…). Si el responsable es nuevo y no ha sido formado en su centro (que sería lo lógico), se debe contactar con el responsable del Servicio y coordinador de SEC en busca de una formación que le facilite un aprendizaje cuanto más rápido, mejor.
* **El Programa de P.I. ha de ser consultado a diario** para dar agilidad y calidad al servicio. Si hay bajas temporales del/de los responsable/s que impiden esta cuidada atención, se comunicará a SEC para que continúe y agilice los trámites de las peticiones. El plazo pueden ser **dos, tres días como máximo**. Hay que tener en cuenta que si tenemos la obligación de atender las peticiones que servimos con una rapidez grande, debido a los compromisos adquiridos al formar parte de REBIUN, ese mismo rasero nos lo debemos aplicar cuando tratamos de conseguir nosotros documentos para nuestros usuarios y profesores.
* Cuando las peticiones llegan a **CORREO**, han de pasarse a **PETICIONES**, para desde allí, ser tramitadas.
* Es importante que todos los datos bibliográficos ocupen su espacio correspondiente, y muy importante **poner correctamente los campos de CONCEPTO y TIPO de documento** (REVISTA/FOTOCOPIA), (LIBRO/PRÉSTAMO), (LIBRO/FOTOCOPIA).
* Con frecuencia llegan a la cuenta de Correo de INTERNOS mensajes y peticiones referentes a EXTERNOS, del propio centro, en cuyo caso hay que **REDIRECCIONAR** el mensaje a la otra cuenta (no REENVIAR). El icono REDIRECCIONAR guarda el correo electrónico original, mientras que el de REENVIAR (flecha hacia la derecha en ángulo recto) coge la cuenta intermediaria y la coloca como preferente, por eso hay que usar el de REDIRECCIONAR (flechas verdes hacia arriba).
* Cuando los peticionarios envían peticiones que no deben al Programa de P.I., porque lo que piden está en la UCM como revista electrónica, o en su propia biblioteca (si son documentos en papel, bien sean libros o revistas), se deben usar las **respuestas tipo adecuadas** en el intento de educar a los usuarios en el correcto uso del Servicio. Cada vez somos menos y no nos podemos permitir que los profesores, etc…no asuman, con cierta diligencia, la obligación de cribar sus peticiones de forma correcta.
* Existen unas **bibliotecas proveedoras ficticias** para el caso, muy frecuente, de encontrar los documentos en la propia biblioteca, en las revistas electrónicas UCM , y en INTERNET : Sus nombres: “Lo tenemos”; “Revistas electrónicas UCM”, “Revistas electrónicas externas” : se pide a estos sitios, al apropiado dependiendo del caso, y en el momento, se da a RECIBIDA y SERVIDA, tanto cuando enviamos el documento al usuario, cuanto si le proporcionamos la información adecuada donde conseguirlo (o la URL, o los pasos a dar hasta llegar a él, etc. En ambos casos la situación final será CONSEGUIDA (No CANCELADA ni NEGATIVA).
* Las peticiones han de ser cursadas con el **mayor número de datos bibliográficos posibles**. Los libros, aparte del autor y el título, con el año, lugar de edición y editora. Siempre que se pueda, hay que aportar la signatura de la biblioteca elegida como proveedora o el número del documento en el catálogo consultado. Las revistas, con los títulos desarrollados, si es posible, aportación del ISSN, titulo completo del artículo deseado, etc.
* Se debe **buscar siempre, en principio, en el propio Programa**, sobre todo en el caso de artículos de revista, ya que con frecuencia las peticiones reinciden en los mismos títulos, que habrán sido encontrados por nosotros previamente. Hay que tener en cuenta de todos modos que, a veces, puede haber tendencias de búsqueda diferentes dependiendo de las épocas y habrá que desterrar, de vez en cuando, sitios anteriores (como el caso de SUBITO, al que ya no es posible recurrir). Las búsquedas deben girar, en primer lugar, hacia el propio fondo, el de la UCM. Después, se dará preferencia al **catálogo C-17** y **REBIUN**, u otros españoles, para potenciar el uso del servicio de P.I. en España (salvo alguna excepción; ejemplo: bibliotecas italianas que sepamos son buenas y gratuitas…).
* Se deben **buscar, también, con carácter prioritario, las bibliotecas “gratuitas”**: muchas del C-17, (hospitales madrileños; bastantes gallegos, etc.), la Biblioteca Regional de Madrid (libros con el perfil correspondiente), bibliotecas universitarias italianas (habrá que irlas conociendo poco a poco, ya que no todas funcionan igual de bien). Se harán búsquedas, también, en INTERNET, donde no es infrecuente encontrar artículos gratis. En caso de no poder encontrar esa deseada gratuidad, se buscarán también, con prioridad, aquellas **bibliotecas que cobren menos**. La **rapidez** en el Servicio será otra cláusula a tener en cuenta. Por eso es inevitable y totalmente obligatorio consultar en el Programa, en la pestaña BIBLIOTECAS, las características de la biblioteca que barajamos como posible proveedora, donde, entre las observaciones y su historial, veremos su calidad y su pertinencia como la idónea, antes de, sin mirar estos aspectos, enviar la petición a cualquier biblioteca que tenga el documento.
* **En caso de dificultad o duda** en la elección de la proveedora, por cualquier causa, **se rotará la petición a SEC** como apoyo en la tramitación. Hay que ser muy consciente de que el Servicio de P.I. no es una cosa de cada centro concreto; la existencia y papel de los SEC hace que sea un servicio al alimón, y esta complicidad con SEC hay que buscarla siempre y tenerla presente en cualquier situación del P.I., en beneficio del usuario.
* Importante también **tener cuidado con los desfases del correo electrónico**, etc…, de la biblioteca proveedora. Fijarse en la fecha de creación de la biblioteca y en el historial, y cursar la petición tras esa comprobación. En caso de rechazos en el correo electrónico, comentarlo de inmediato a los SEC para que corrijan los errores o, lo más lógico, desfases. De lo contrario, la petición se quedará colgada y desatendida… El **directorio KRONOS** es muy bueno para comprobación de direcciones y demás datos de bibliotecas universitarias españolas (se puede delegar esto en SEC, por supuesto).
* Normalmente, en el P.I., las 2 bibliotecas en juego (peticionaria/proveedora) dan números distintos a sus peticiones: es importante consignar, siempre que la otra biblioteca lo tenga, su **número de petición**, fundamental para entenderse a la hora de las facturas, albaranes, cualquier problema que surja con una petición, etc. El nuestro ya nos lo dará, automáticamente, nuestro Programa, y la proveedora también podrá/deberá contar con él por idénticos motivos.
* Se deben, siempre, **adjuntar los mensajes correspondientes a cada petición**. Da una comprensión total del proceso y entendimiento de los pasos que vamos dando. Algunos quedarán como prueba importante de nuestro proceder: “Les devolvemos el libro que nos han prestado”; “les enviamos el/los IFLA/IFLAS solicitados” (en inglés, normalmente); “por correo interno, os devolvemos el libro prestado”, etc. Si se destruyen, se pueden copiar y autodirigir a nuestra cuenta electrónica como si fueran mensajes en texto plano. Los mensajes de cada petición deben ser enviados en el Programa, desde el icono apropiado, ya que ésa es la forma más sencilla de adjuntarlos (quedan automáticamente adscritos a cada petición).
* Una vez que una petición está hecha (PEDIDA) no se puede abandonar a su suerte. Hay que **revisar las peticiones**, con objeto de actualizarlas, reclamarlas si fuera preciso, cambiarlas de proveedora si la elegida en primer lugar/segundo lugar, etc… no contesta ni siquiera a las reclamaciones…
* Casi todo lo que nos piden los profesores/usuarios se puede conseguir, con las salvedades típicas: últimos años de revistas con EMBARGO, libros recientísimos que todavía no han sido adquiridos por ninguna biblioteca, libros de referencia, documentos que son literatura gris (artículo de una ponencia celebrada en Bucarest…rarísima…). Por tanto, y con esas excepciones, que siempre explicaremos al usuario de inmediato, dada la imposibilidad manifiesta de ser conseguidas, hay que perseguir siempre el encontrar el documento que queremos. **No se puede dejar una petición a medias** porque es difícil dar con el proveedor idóneo. Digamos que “el que la sigue la consigue” (siempre que sea posible). Y si uno se cansa de buscar, se rota a SEC y que ellos se encarguen de recorrer lo que pueda quedar de camino.
* Por el contrario, **cuando sea imposible** y se vea claramente que la vía está truncada (ejemplo obvio: revistas con EMBARGO en algún año de los últimos), **se parará la petición tan pronto nos demos cuenta de su imposibilidad** (es absurdo pedir a 8 centros un artículo embargado si ya nos hemos convencido de ello en los 3 intentos que hemos hecho).
* Cuando una biblioteca proveedora ha hecho una **mala** **gestión** (tardanza, no contestación, etc.), **se debe comunicar a los SEC** para que averigüen la causa (puede ser por una mala dirección electrónica, etc…). Si fuera una mala gestión, sin más, en SEC podrá ser bloqueada para evitar que compañeros nuestros que busquen en un momento determinado tal biblioteca, la utilicen como proveedora, si se da el caso de que haya otras posibles en otro momento futuro.
* Se debe informar también a SEC, sobre todo en el caso de bibliotecas europeas, cuántos IFLAS cobran, etc., para **tener actualizado el fichero de BIBLIOTECAS proveedoras**, es muy importante. Sobre todo se hará en el caso de bibliotecas de nueva creación y cuando no coincida lo anotado en observaciones con la petición tramitada por el centro que sea (normalmente por desfases en las mismas, cambios de política para las segundas, terceras peticiones, etc.). En SEC no podemos hacer esta actualización: hay más de 3000 bibliotecas creadas y no se pueden revisar, es totalmente imposible y absurdo. Luego la actualización debe ser paulatina y conforme se van haciendo las peticiones, es una actualización sobre la marcha, no hay otra posible.
* **Cuando los documentos no se encuentran ni en España ni en Europa, es obligatorio rotar la petición a SEC**. En algunos casos, sobre todo bibliotecas que piden passwords para hacerles las peticiones (caso de la TIB de Hannover), es obligatoria esta rotación a SEC (para evitar tener que anotar 60 passwords para que cada uno haga su petición: en este caso, el servicio está centralizado por comodidad para todos).
* Cuando se tengan dudas sobre la tramitación de alguna petición, la siguiente biblioteca proveedora a elegir, hay que **rotar la petición a SEC con el icono correspondiente**. Es mejor decirle al responsable de SEC los pasos anteriores, sobre todo si no vienen reflejados en el Programa (algunos de ellos sí quedan reflejados, pero otros, a veces, no).
* **Cuando lleguen documentos o mensajes que no pertenecen a peticiones de la biblioteca de centro, el responsable rotará el mismo a SEC**, bucpi2@buc.ucm.es, donde ya se encargarán de averiguar si pertenece a otra biblioteca UCM involucrada o no. Es mejor evitar usar INICIO, ya que en INICIO se molesta a todos, cuando sólo hay uno interesado en el comentario y mensaje correspondiente. SEC evita esa molestia a todos menos al interesado.

EXTERNOS

* La primera condición es **conocer el Programa de P.I.** en profundidad. Caso de que esto no sea así, se debe acudir a los SEC en busca de ayuda (asistencia personal, clases en la oficina de SEC…). Si el responsable es nuevo y no ha sido formado en su centro (que sería lo lógico), se debe contactar con el responsable del Servicio y coordinador de SEC en busca de una formación que le facilite un aprendizaje cuanto más rápido, mejor.
* El **Programa de P.I. ha de ser consultado a diario** para dar agilidad y calidad al servicio. Si hay bajas temporales del/de los responsable/s que impiden esta cuidada atención, se comunicará a SEC para que continúe y agilice los trámites de las peticiones. El plazo pueden ser **dos, tres días como máximo**. Hay que recordar que tenemos unos compromisos adquiridos por nuestra pertenencia a REBIUN, en cuanto a tiempos de respuesta, que debemos cumplir con escrupulosidad.
* Cuando las peticiones llegan a **CORREO**, han de pasarse a **PETICIONES**, para desde allí, ser tramitadas.
* Es importante que todos los datos bibliográficos ocupen su espacio correspondiente, y muy importante **poner correctamente los campos de CONCEPTO y TIPO de documento** (REVISTA/FOTOCOPIA), (LIBRO/PRÉSTAMO), (LIBRO/FOTOCOPIA).
* Con frecuencia llegan a la cuenta de Correo de EXTERNOS mensajes y peticiones referentes a INTERNOS, del propio centro, en cuyo caso hay que **REDIRECCIONAR** el mensaje a la otra cuenta (no REENVIAR). El icono REDIRECCIONAR (flechas verdes hacia arriba) guarda el correo electrónico original, mientras que el de REENVIAR (flecha azul hacia la derecha en ángulo recto, debajo de sobre de cartas) coge la cuenta intermediaria y la coloca como preferente, por eso hay que usar el de REDIRECCIONAR (flechas verdes hacia arriba). Es muy importante provocar que esto suceda para evitar errores a la hora de la respuesta a la petición o el envío del documento, sobre todo si es electrónico.
* Las **peticiones han de ser cursadas con el mayor número de datos bibliográficos posibles**. Los libros, aparte del autor y el título, con el año, lugar de edición y editora. Las revistas, con los títulos desarrollados, si es posible, aportación del ISSN, título completo del artículo deseado, etc. Ejemplo: no prestamos “El Quijote”, de Cervantes, como a veces queda reflejado en el Programa, sino que prestamos: “El ingenioso hidalgo Don Quijote de la Mancha”, de CERVANTES, Miguel de. Madrid: Santillana, 1.995, sign. [DP860CERm7don,103](http://cisne.sim.ucm.es/search~S6%2Aspi?/cDP860CERm7don%2C103/cd!ap860!ac!ae!ar!am7!ad!ao!an%2C103!j/-3,-1,,B/browse). Pondremos los datos del libro que prestamos, no del que nos ha pedido (quizás erróneamente o al menos de forma diferente, otra ed., etc…) la biblioteca peticionaria. En caso de una diferencia muy notable entre lo pedido/lo que tenemos y podemos servir, se comunicará, antes de ser servido, a la biblioteca peticionaria (tenemos una edición de 1990 y nos han pedido una diferente de 2.013, por ej.).
* Hay que tratar de evitar, pese a la excepción recién comentada en el punto anterior, dar respuestas que dejen colgada y en suspensión la petición. Por ejemplo: “libro en un departamento, se lo serviremos en unos días”. Lo que hay que hacer es **dar respuestas contundentes, que cierren la petición de manera clara**. Hay que liberar las peticiones para que la biblioteca peticionaria pueda irse a por el documento a otra biblioteca, ya que, normalmente, el documento pedido no será único en nuestra biblioteca. Ejemplo, la anterior respuesta no habría que darla, pero sí ésta: “Libro en un departamento. Como no sabemos cuándo se lo podríamos servir, le damos la respuesta de NO DISPONIBLE, lo sentimos”.
* Normalmente, en el P.I., las 2 bibliotecas en juego (peticionaria/proveedora) dan números distintos a sus peticiones: es importante consignar, siempre que la otra biblioteca lo tenga, su **número de petición**, fundamental para entenderse a la hora de las facturas, albaranes, cualquier problema que surja con una petición, etc. El nuestro ya nos lo dará, automáticamente, nuestro Programa, y la proveedora también podrá/deberá contar con él por idénticos motivos. Cuando es obvio que una biblioteca no numera sus peticiones, pondremos en ese espacio la fecha y modo en que hemos recibido su petición . Ejemplo: Mail, 4/XII/15.
* **Se deben, siempre, adjuntar los mensajes correspondientes a cada petición.** Da una comprensión total del proceso y entendimiento de los pasos que vamos dando. Algunos quedarán como prueba importante de nuestro proceder, sobre todo en el caso de envíos en papel. Hay que usar las respuestas tipo, que existen para los diversos casos. Los mensajes enviados desde la petición quedan adscritos a la misma de forma automática: “Por correo aparte, les enviamos el libro que nos han pedido, etc.”. Los mensajes referentes a una petición, si se destruyen, se pueden copiar y autodirigir a nuestra cuenta electrónica como si fueran mensajes en texto plano (ejemplo: una biblioteca peticionaria dice que nos ha devuelto el libro prestado y lo queremos adjuntar a la petición). En caso de envíos de documentos electrónicos los mensajes acompañando tales envíos no son necesarios, ya que aquí el envío electrónico del documento coincide con un supuesto mensaje que enviáramos para comentarlo, sería una redundancia innecesaria. En el caso de documentos en papel (libros fundamentalmente) son muy necesarios: evitan reclamaciones de la biblioteca peticionaria y son prueba de que hemos recibido su petición (esto es importante).
* Hay que tener **cuidado con las peticiones que se reciben del C-17**: en ellas la biblioteca peticionaria remite las mismas con un correo electrónico totalmente erróneo y que no vale para hacer el envío del documento ni la respuesta negativa, si la hubiera.
* En caso de que el Programa consigne la **biblioteca peticionaria como 0**, hay que obrar en consecuencia. Si es una petición de una biblioteca nueva, hay que enviar a SEC los datos para que la cree (sólo en SEC se pueden crear bibliotecas). Una vez creada, se pone el número en dicho espacio. Puede ser también debido a un nuevo correo electrónico usado por la peticionaria y no consignado en la base de “Bibliotecas” (advertir a SEC para que lo añada). Y a veces por cambios en las cuentas electrónicas, como lo que está sucediendo actualmente con las del País Vasco y Cataluña que están cambiando sus dominios (advertir a SEC de tales cambios). En las peticiones de C-17, que en principio marca como 0, hay que mirar el número de la biblioteca peticionaria en la pestaña “Bibliotecas” y ponerlo en el espacio pertinente, el del 0, y dar a Guardar. El programa identifica a las bibliotecas peticionarias por el correo electrónico, y cuando hay problemas o cambios, esto lo acusa con la no identificación de las mismas, de ahí el 0 en principio.
* En caso de **dudas de cualquier tipo, consultar con los SEC**.
* Si se envían mensajes a SEC, por favor, **firmadlos**. Hay muchos centros, muchos responsables y no es necesario el anonimato entre nosotros.
* Es importante que si notamos o nos advierte la biblioteca peticionaria que no llegan las peticiones a nuestro centro, comunicárselo enseguida a SEC.

Juan Francisco Ramos Sánchez, Jefe del Servicio de Acceso al Documento

9 de diciembre del 2015