



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Biblioteca

**SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS
Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS**

**SERVICIO DE ACCESO AL
DOCUMENTO**

DT

Nº FECHA

Enero de 2016

Nº

2016/1

**ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA
EL SERVICIO DE PRÉSTAMO
INTERBIBLIOTECARIO EN LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE DE MADRID**

T
R
A
B
A
J
O

D
E

D
O
C
U
M
E
N
T
O
S

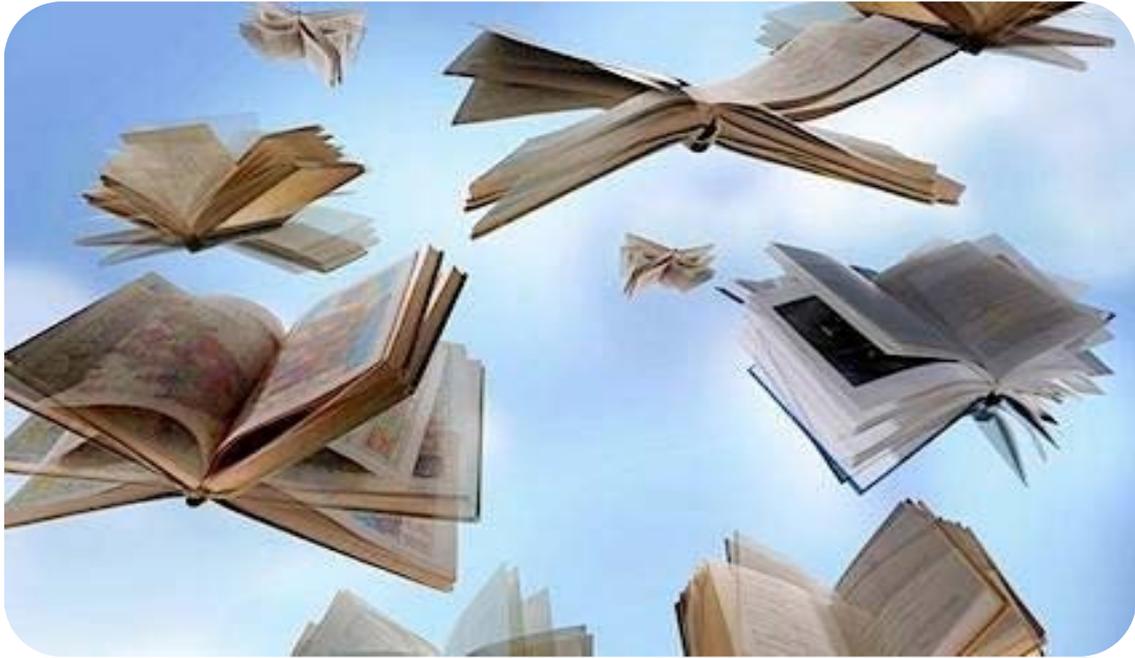
© **Universidad Complutense de Madrid**
Biblioteca
Edificio Federico de Castro y Bravo
C/ Profesor Aranguren, s/n.
Ciudad Universitaria
28040 Madrid



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE

MADRID

BIBLIOTECA



**ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA EL SERVICIO DE
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO EN LA BIBLIOTECA
DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

DICIEMBRE 2015

Documentos BUC

Serie: Manuales

Elaborado: Subdirección de Procesos y Servicios Bibliotecarios
Servicio de Acceso al Documentos

ÍNDICE

	Páginas
Orientaciones prácticas para el servicio de préstamo interbibliotecario en la BUC	2-10
Introducción	2
Internos	4-7
Externos	8-10
Instrucciones para la gestión y el suministro de peticiones de préstamo interbibliotecario a bibliotecas OCLC desde la BUC	12-22
Introducción	12
Gestión del programa <i>Worldshare ILL</i>	12
Gestión de las peticiones y del suministro de documentos	12-13
Instrucciones para el envío de documentos físicos <ul style="list-style-type: none">• Etiquetas para los envíos• Identificación visible de la propiedad de los libros	13-15
Incidencias	15
Modificaciones en el programa de P.I. (externos) para tramitar las peticiones recibidas en SEC procedentes de OCLC <ul style="list-style-type: none">• Envío de fotocopias escaneadas• Peticiones de libros o materiales impresos a servir por correo postal	16-22

ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA EL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

INTRODUCCIÓN

A continuación, a modo de manual de procedimiento, se exponen algunas recomendaciones prácticas que los responsables del servicio de préstamo interbibliotecario (P.I.) de las bibliotecas de los centros de la UCM deben tener 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 las bibliotecas de 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 Servicios Centrales (SEC)** en busca de ayuda (asistencia personal, asesoramiento, formación 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 sea quien 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, igualmente debemos actuar cuando somos nosotros quienes tratamos de conseguir documentos para nuestros usuarios.
- 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) toma la cuenta intermediaria y la coloca como preferente, por eso hay que usar el de REDIRECCIONAR (flechas verdes hacia arriba).

- Cuando los peticionarios envían incorrectamente peticiones 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.
- 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 si enviamos el documento al usuario, como si le proporcionamos la información adecuada sobre 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, título 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.
- Se deben **buscar, también, con carácter prioritario, las bibliotecas “gratuitas”**: muchas del C-17, la Biblioteca Regional de Madrid (libros con el perfil correspondiente), bibliotecas universitarias italianas, etc. 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. Esta complicidad con SEC habrá 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. Hay que 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, hay que comunicarlo de inmediato a los SEC para que corrijan los errores o, lo más lógico, desfases. De lo contrario, la petición se quedará bloqueada y desatendida... El **directorio KRONOS** es muy bueno para comprobación de direcciones y demás datos de bibliotecas universitarias españolas.
- Normalmente, en el P.I., las 2 bibliotecas en juego (peticionaria/proveedor) 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 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 para que 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 hay problemas con una biblioteca proveedora (tardanza, no contestación, etc.), **se debe comunicar a los SEC** para que averigüen la causa (a veces es simplemente por una mala dirección electrónica). Si los problemas se debieran a una mala gestión, sin más, en SEC podrá ser bloqueada para evitar que se vuelva a utilizar como proveedora, y acudir en el futuro, si se da el caso, a otras posibles proveedoras.
- 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 es totalmente imposible su revisión. 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 comunicarle 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 dirige a todos, cuando sólo es uno el interesado en el comentario y mensaje correspondiente.

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, asesoramiento, formación 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 escurpulosidad.
- 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) toma 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, signatura DP860CERm7don,103. 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 2013, por ejemplo).

- Hay que tratar de evitar, pese a la excepción recién comentada en el punto anterior, dar respuestas que dejen bloqueada 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 solicitar el documento a otra biblioteca, ya que, normalmente, el documento pedido no será único en nuestra biblioteca. Por ejemplo, en el caso anterior sería aconsejable la siguiente respuesta: “Libro en un departamento. Como desconocemos 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).
- Las **peticiones que se reciben del C-17**, a veces, se remiten por la biblioteca peticionaria con un correo electrónico erróneo, por lo que no se puede hacer el envío del documento ni de 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.**
- Los mensajes que se envían a SEC, **se deben firmar.**
- Es importante que si notamos o nos advierte la biblioteca peticionaria que no llegan las peticiones a nuestro centro, comunicárselo enseguida a SEC.

INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN Y EL SUMINISTRO DE PETICIONES DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO A BIBLIOTECAS OCLC DESDE LA BUC

INTRODUCCIÓN

La BUC se incorporó como miembro de la red mundial cooperativa de bibliotecas OCLC en marzo de 2015. Además de volcar su catálogo en el catálogo colectivo de OCLC (<http://www.worldcat.org/>), la BUC ha contratado la participación en el programa de préstamo interbibliotecario de OCLC: *WorldShare ILL* (<https://www.oclc.org/worldshare-ill/features.en.html>). .

Esta contratación es en régimen de suscripción anual e incluye tanto la herramienta en línea *WorldShare ILL*, para la gestión de las peticiones y suministros, como el servicio IFM (*Interlibrary Loan Fee Management*) para la gestión económica y facturación del servicio.

La BUC pretende con ello dar mayor visibilidad y presencia internacional a su importante colección bibliográfica y ponerla al servicio de la comunidad académica mundial.

La BUC se incorpora a este programa con el perfil de “biblioteca proveedora”. La suscripción al precio abonado permite también, sin embargo, realizar hasta 100 peticiones anuales (UCM como peticionaria). En caso de rebasarse este número, se incrementaría el precio de la suscripción de acuerdo con las tarifas de OCLC.

El procedimiento que a continuación se describe tiene por objeto describir y pautar el suministro de documentos de las peticiones recibidas por la BUC a través del programa *WorldShare ILL* de OCLC con objeto de garantizar la prestación de un servicio de calidad. Se trata de un procedimiento revisable y modificable en función de las necesidades que surjan tras la puesta en marcha del servicio.

GESTIÓN DEL PROGRAMA WORLDSHARE ILL

WorldShare ILL no cuenta actualmente con una API para su integración con programas locales de préstamo interbibliotecario (P.I.). Al no ser posible su integración con nuestro actual Programa de P.I. de la UCM, nos vemos obligados a:

- gestionar simultáneamente **ambos programas**.
- **centralizar la gestión del programa *WorldShare ILL* en el Servicio de Acceso al Documento** de los SEC

GESTIÓN DE LAS PETICIONES Y DEL SUMINISTRO DE DOCUMENTOS

Para asegurar una prestación de calidad, eficaz y rápida, se establece un **flujo de trabajo** que implica tanto a las bibliotecas sucursales como a los SEC de la BUC:

1. El **Servicio de Acceso al Documento de SEC atenderá en exclusiva la gestión del programa *WorldShare ILL*** y será el encargado de introducir en nuestro Programa de P.I. de la UCM las peticiones recibidas a través de *WorldShare ILL*.
2. Los **libros y documentos en papel se servirán directamente desde los centros** a las direcciones de las bibliotecas peticionarias con el fin de agilizar al máximo el envío de documentos físicos. Dado que va a tratarse de envíos internacionales, es muy conveniente **excluir de préstamo los libros que sean fundamentales** en las bibliotecas: manuales de bibliografía recomendada, fondo antiguo o raro, libros valiosos, libros imprescindibles en los departamentos, etc. Es importante minimizar el impacto de posibles pérdidas.
3. Los **documentos electrónicos solicitados a través de OCLC se servirán siempre desde SEC**, bien se trate de artículos de revistas electrónicas, bien de artículos u otros documentos en papel escaneados en las bibliotecas sucursales y remitidos a SEC. En estos casos, **los centros no deben enviar directamente por correo electrónico documento electrónico alguno a la biblioteca peticionaria, sino solo a SEC**. Desde SEC se realizarán todos los envíos electrónicos **a través del Programa OCLC *WorldShare ILL* y su servidor seguro *Article Exchange*** (<https://www.oclc.org/worldshare-ill/features/article-exchange.en.html>).
4. Para las peticiones recibidas vía OCLC, los responsables de los centros no deben contactar con la biblioteca peticionaria de OCLC por correo-e ni a través del Programa de P.I. de la UCM, aunque las peticiones se hayan duplicado en éste. Todas las **comunicaciones (avisos, reclamaciones, etc.) con las bibliotecas peticionarias de OCLC se harán directamente desde SEC, utilizando el programa *WorldShare ILL***, para evitar confusiones, pues el único interlocutor válido que consta en dicho programa es el Servicio de SEC.

INSTRUCCIONES PARA EL ENVÍO DE DOCUMENTOS FÍSICOS

Con el fin de garantizar las condiciones más adecuadas para el envío y devolución exitosos de los documentos en soporte físico, se seguirán las siguientes pautas:

1. **Adjuntar**, en la portada, una **copia de la petición original** donde figure su número. Se escaneará en SEC y se rotará por mail al responsable de P.I. del centro para su impresión posterior en el centro. Esto permitirá a la biblioteca receptora identificar fácilmente el envío.
2. Se emplearán **etiquetas estandarizadas para el envío y la devolución** de los documentos. Estas etiquetas facilitarán el paso de las aduanas.
3. Se aconseja incluir en los libros enviados una **identificación visible de la propiedad del libro** para casos de extravío.
4. Los libros deben salir con un **plazo mínimo de dos meses de préstamo**.

- Una vez devuelto el libro a SEC por la biblioteca peticionaria, se enviará a la biblioteca sucursal proveedora por **correo interno**.

Etiquetas para los envíos.

Los libros enviados llevarán **dos etiquetas**: la de envío al peticionario y la de devolución del libro.

Etiqueta para el envío a la biblioteca peticionaria (en el exterior del paquete de los libros o fotocopias en papel):

FROM/Procedencia: Dirección fija de los Servicios Centrales en el lateral izquierdo (aunque sea enviado desde una biblioteca sucursal).

TO/Destino: En el centro, la dirección (variable) de la biblioteca peticionaria. Arriba, en la parte superior, leyenda visible: *BOOKS. International Loans between libraries* (destacada y más grande en tamaño la palabra BOOKS).

Lateral derecho, vertical, letras pequeñas: *No comercial value. Any value stated for insurance purposes* (ejemplo: U.de las Azores).

Etiqueta para facilitar la devolución del libro (se incluirá dentro del libro enviado; no se requiere para las fotocopias):

REMITE: FROM: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. BIBLIOTECA Servicio de Acceso al Documento c/ Profesor Aranguren s/n Edificio Multiusos, 1 Ciudad Universitaria s/n 28040 (Madrid) ESPAÑA	<p>BOOKS: International Loans between Libraries</p> <p>Universidade dos Açores Serviços de Documentação Rua da Mae de Deus, apartado 1422 9501-801 Ponta Delgada. Sao Miguel Açores (Portugal)</p>	<i>No commercial value. Any value for insurance purposes</i>
---	---	--

FROM: Espacio en blanco, parte izquierda, sentido vertical, para que la peticionaria añada su dirección, como remitente, cuando lo devuelva/ Nuestra dirección de SEC, como destinatarios, en la parte central-horizontal de la etiqueta bien visible y siempre fija, la misma./Arriba, en la parte superior, leyenda visible : *BOOKS. International Loans between libraries* (la palabra BOOKS destacada en tamaño).

FROM:	BOOKS: International Loans between Libraries	No commercial value. Any value for insurance purposes
	<p>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. BIBLIOTECA Servicio de Acceso al Documento C/ Profesor Aranguren s/n. Edificio Multiusos, 1 Ciudad Universitaria s/n 28040 (Madrid) ESPAÑA</p>	

Identificación visible de la propiedad de los libros.

Para enmendar posibles extravíos, se aconseja pegar una etiqueta adhesiva (según un modelo) en los libros, en el verso de la cubierta, con la leyenda en español e inglés: (la decisión final de incluirla o no dependerá del director de cada biblioteca):

“Este libro pertenece a la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (España) / This book is property of Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca (Spain)”.

INCIDENCIAS

La gestión y solución de las incidencias relacionadas con los envíos o devoluciones de libros (aduanas, reclamaciones, etc.), así como de cualesquiera posibles problemas derivados del uso del programa *WorldShare ILL* será responsabilidad de SEC.

MODIFICACIONES EN EL PROGRAMA DE P.I. (EXTERNOS) PARA TRAMITAR LAS PETICIONES RECIBIDAS EN SEC PROCEDENTES DE OCLC.

Las peticiones de documentos en el Programa *WorldShare ILL* que sean, de suyo, electrónicos, serán atendidas directamente por SEC sin intervención de las bibliotecas sucursales.

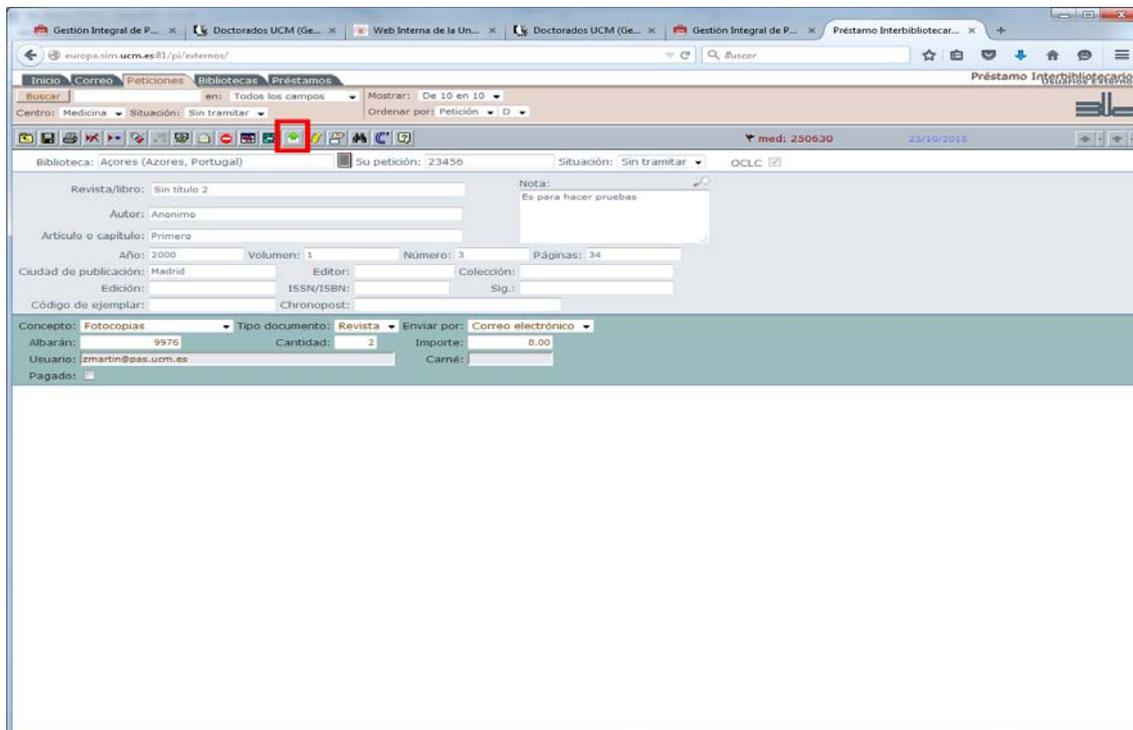
Sin embargo, hay otros dos supuestos en que esta intervención será necesaria: cuando sea preciso digitalizar documentos para su envío electrónico a través del Programa *WorldShare ILL* y cuando se trate de material impreso a enviar por correo postal. Con el fin de auxiliar en ambos supuestos, se han llevado a cabo algunas modificaciones en nuestro Programa de P.I.

Envío de fotocopias escaneadas.

1. SEC recibe la petición de un documento que debe ser digitalizado en una biblioteca sucursal antes de poder ser enviado electrónicamente a través del Programa *WorldShare ILL*. A continuación, SEC crea esa misma petición en nuestro Programa de P.I. marcándola como petición OCLC “pet.OCLC” (destacado en rojo en la imagen para indicar la novedad):

The screenshot shows a web browser window with the URL `europa.sim.ucm.es:81/pi/externos/`. The page title is 'Préstamo Interbibliotecario' and it includes a navigation menu with 'Inicio', 'Correo', 'Peticiones', 'Bibliotecas', and 'Préstamos'. Below the menu is a search bar and a 'Buscar' button. The main content area is a form for creating a request. At the top of the form, there is a 'Biblioteca:' field, a 'Su petición:' field, a 'Situación:' dropdown menu set to 'Sin tramitar', and a red-bordered checkbox labeled 'OCLC'. Below this are various input fields for document details: 'Revista/libro:', 'Autor:', 'Artículo o capítulo:', 'Año:', 'Volumen:', 'Número:', 'Páginas:', 'Ciudad de publicación:', 'Editor:', 'Colección:', 'Edición:', 'ISSN/ISBN:', 'Sig.:', 'Código de ejemplar:', and 'Chronopost:'. At the bottom of the form, there are dropdown menus for 'Concepto:' (set to 'Fotocopias') and 'Tipo documento:' (set to 'Revista'), and a dropdown for 'Enviar por:' (set to 'Correo electrónico'). There are also input fields for 'Albarán:', 'Cantidad:', 'Importe:', 'Usuario:', and 'Carné:', and a 'Pagado:' checkbox.

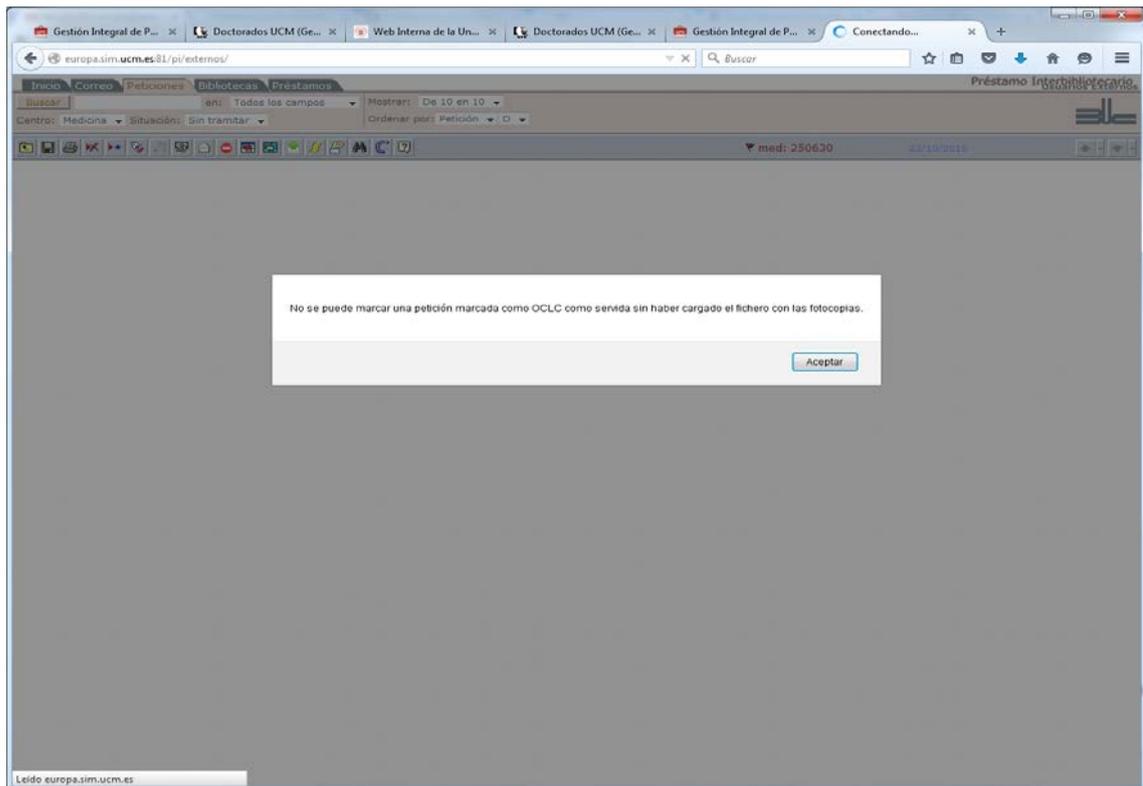
- Desde SEC se rota la petición creada en nuestro Programa de P.I. a la sucursal UCM que tiene el documento solicitado que es preciso digitalizar, por ejemplo un artículo de una revista en papel o un capítulo de un libro impreso. El centro UCM que recibe la petición en nuestro Programa de P.I. verá la siguiente pantalla:



- El centro UCM realiza el escaneado del documento y lo guarda en un archivo.

El icono de la flecha verde hacia arriba  de la pantalla anterior sirve para que desde la sucursal UCM el responsable aporte el documento archivado a SEC con el fin de que **solo desde SEC se envíe a la biblioteca OCLC** peticionaria.

Si el centro intentara marcar como “servida” la petición sin haber aportado a SEC el archivo a enviar, el Programa le avisará del error, como se puede ver en la siguiente imagen:



Para aportar el archivo con las copias y que esté disponible en los SEC, el responsable de la sucursal UCM pinchará en el botón mencionado (icono flecha verde)



y le saldrá entonces la página siguiente:



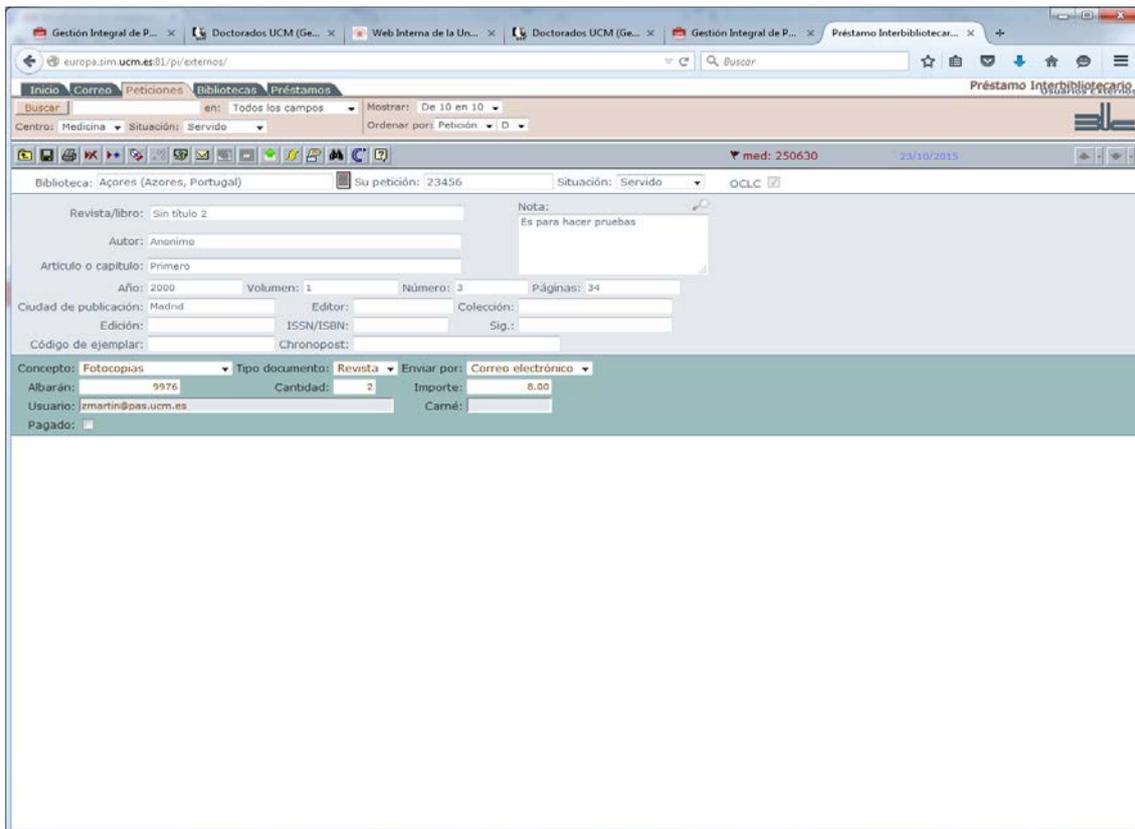
Esta pantalla da la opción de poner el nombre del fichero a aportar. Al igual que al adjuntar un fichero cuando enviamos un artículo por el casillero, una vez que hemos seleccionado el archivo, con “Examinar”, se activará el botón de Enviar y lo pulsaremos. Una vez enviado el archivo, nos saldrá un aviso de que el envío se ha cargado. Por último, desaparecerá la pantalla.

Si se vuelve a pinchar ahora en el icono de la flecha verde, aparecerá la siguiente ventana:

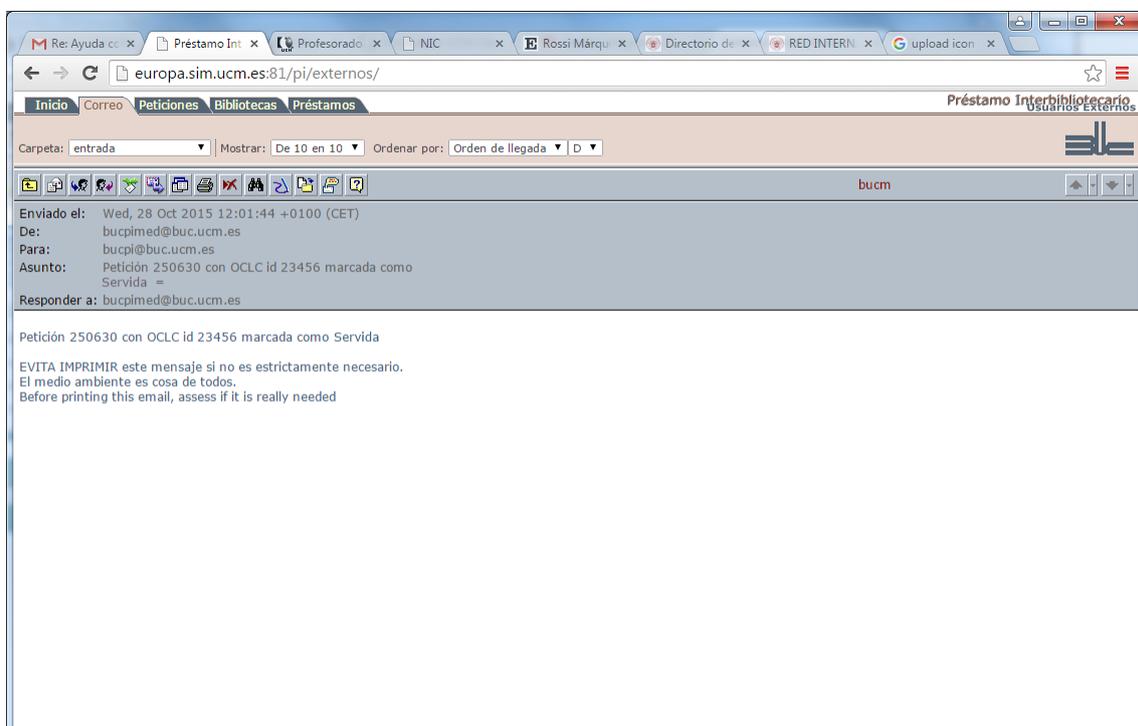


Es igual que la pantalla anterior, pero con el añadido de que el fichero ya está cargado (aquí, en el ejemplo: “perfilcambio.png”). Si ahora se cargara otro fichero, sustituiría al cargado anteriormente.

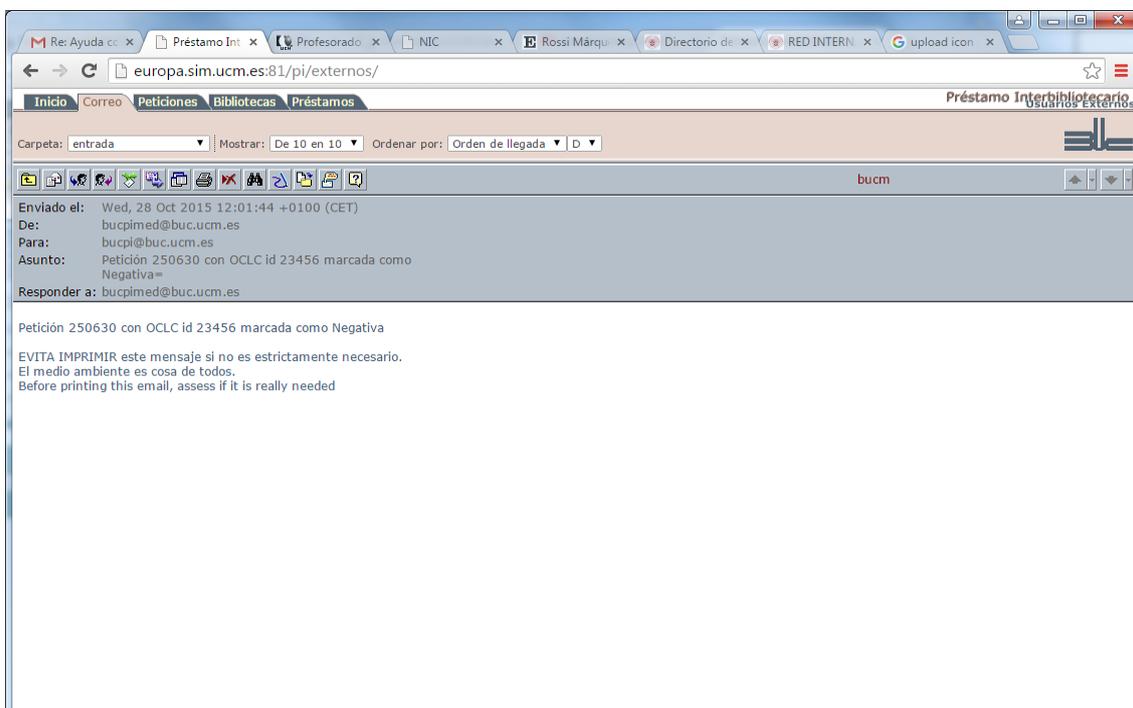
4. Ahora el responsable de la sucursal UCM debe poner la petición como “servida”, y una vez marcada como tal, la petición quedaría así:



Automáticamente nos llegará a SEC un aviso de que el artículo ha sido enviado y aparecerá la siguiente pantalla:



Si la sucursal marcara la petición como “negativa”, se mostraría como en la pantalla siguiente.



5. En este momento, terminaría la aportación de los centros y los pasos finales ya son de SEC. Sería SEC el encargado de realizar el envío electrónico a la biblioteca peticionaria o de comunicarle lo que corresponda.

Peticiones de libros o materiales impresos a servir por correo postal

1. En el caso de las peticiones de libros o material impreso a través del Programa *WorldShare ILL* y recibidas, consiguientemente, por SEC, SEC creará la petición en nuestro programa de P.I. y la rotará a la sucursal que disponga del documento.
2. La biblioteca sucursal recibirá la petición marcada como OCLC en el Programa de P.I.. En este caso la pantalla no incluirá el icono de la flecha verde hacia arriba , pues no habrá que hacer ningún envío electrónico a SEC.
3. La biblioteca sucursal enviará directamente por correo postal a la biblioteca peticionaria el documento solicitado de acuerdo con lo referido en los puntos 2.2. y 3. Para el envío ir, como siempre, al icono “Etiquetas”,  donde se generan automáticamente, tanto las de envío como las de devolución (libros).
4. La biblioteca sucursal marcará como enviada la petición en el Programa de P.I.(o como negativa, en el caso de no poder servirla).

5. Automáticamente SEC recibirá un aviso con el fin de que pueda hacer constar también en el Programa *WorldShare ILL* que la petición se ha servido (o es negativa).
6. Una vez que el libro sea devuelto a SEC y llegue por correo interno a la biblioteca sucursal de la que salió, el responsable de la biblioteca sucursal deberá ponerla en el programa de P.I. como devuelta en la pestaña de "préstamo".



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID