

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:1
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

PO 2.5.12

RESERVAS

Elaborado por	Fecha
Subcomisión de Sala y Préstamo BUC	17/10/2018
Revisado por:	Fecha

Aprobado por	Fecha
Subcomisión de Sala y Préstamo BUC	17/10/2018

El Contenido de este documento es propiedad de la Biblioteca de la Universidad Complutense. La información aquí contenida sólo debe ser utilizada para el fin para el que es suministrada. Este documento y todas sus copias deben ser devueltos a la Biblioteca si así se solicita

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:2
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

REGISTRO DE REVISIONES			
Fecha	Capítulo, página	Responsable	Descripción de la modificación

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:3
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. DESCRIPCIÓN

1. PROPÓSITO

Proporcionar al bibliotecario y al usuario la documentación necesaria para el desarrollo del proceso de reserva de un libro.

2. ALCANCE

La responsabilidad es del Jefe del Acceso al Documento, encargado de la coordinación, normalización y resolución de los servicios del centro así como de la redacción de los distintos manuales empleados en el mismo.

La ejecución del Servicio recae sobre los responsables del Servicio de Sala y Préstamo en los centros y el personal de las bibliotecas.

El destinatario final es el usuario, pero en el proceso pueden intervenir una o más bibliotecas: la proveedora y la peticionaria, que se erigen como intermediarias fundamentales ante la necesidad puntual de sus peticionarios.

3. PROCESO

3.1. DESARROLLO DEL PROCESO

La gestión la realiza cada centro teniendo como apoyo al Servicio Central de Acceso al Documento, es decir, existe una descentralización coordinada.

TRAMITACIÓN DE RESERVAS

Solo podrán reservarse **ejemplares prestados**. Por supuesto, esos materiales deberán ser susceptibles de reserva.

Reservas desde el catálogo

Mediante un icono destinado al efecto, los usuarios solo podrán efectuar reservas desde el catálogo en línea cuando todos los ejemplares de un mismo registro bibliográfico estén **prestados o reservados en espera de ser recogidos**. Por lo tanto, cuando haya ejemplares de consulta en sala de un mismo registro bibliográfico o ejemplares disponibles en otra sucursal no aparecerá dicho icono.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:4
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

Las reservas realizadas en línea por el usuario desde el catálogo se realizan **a nivel de título** y pueden implicar el envío de un ejemplar a otra biblioteca.

Reservas en los mostradores de préstamo

Si un usuario acude al mostrador de préstamo a solicitar una reserva por no poder hacerla desde el catálogo, se procederá de la siguiente manera:

A) Si hay ejemplares disponibles en préstamo en otras bibliotecas sucursales:

- Se le informa al usuario de la existencia de ejemplares disponibles en otras bibliotecas y de que no se hacen reservas sobre libros disponibles por lo que deberá ir a la otra sucursal a buscarlos.

B) Si todos los ejemplares están prestados, excepto los de consulta o préstamo para sala, o en espera de ser recogidos:

- Se le informa de las fechas de vencimiento de los ejemplares para que elija el que prefiera reservar.
- Se dará prioridad a los ejemplares de nuestra sucursal.
- Si el usuario prefiere un ejemplar de otra sucursal se le indicará que le gestionamos la reserva pero que debe ir a recogerla a la sucursal correspondiente.
- Si el usuario indicase que a través del catálogo podría pedir recogerlo en cualquier sucursal, se le informará que, efectivamente, el sistema **técnicamente** desde la web permite dicha transacción pero que desde los mostradores no la llevamos a cabo dadas las demoras que implican las reservas en que se especifica una ubicación de recogida distinta de la que tiene el ejemplar (dados los plazos de recogida, tramitación y entrega)
- Siempre realizaremos la **reserva de un ejemplar concreto (nivel de material)**, para evitar que el sistema incluya ejemplares disponibles en las reservas.
- Informaremos al usuario de que recibirá por correo electrónico un aviso de recogida cuando el material esté listo, así como del plazo de que dispone para recoger el ejemplar y de las sanciones que se establezcan por no recoger el material.

Reservas expiradas o canceladas:

- Si una reserva no puede satisfacerse en el plazo en el que el usuario la ha solicitado, WMS la pasa a estado **“CANCELADA”**. El usuario recibirá un email de notificación indicándole dicha circunstancia.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:5
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

- Si el usuario no recoge la reserva en el plazo indicado desde que ha recibido el correo de notificación, WMS la pasa a estado “**EXPIRADA**”, el usuario recibirá un email de notificación indicándole dicha circunstancia.

Para gestionar el borrado de estas reservas se puede hacer de las siguientes maneras:

- **CIRCULACIÓN** -> ASISTIR A USUARIOS -> Registro de usuario -> Pestaña RESERVAS -> Seleccionamos la reserva y pinchamos en Borrar reservas.
- **IDENTIFICAR MATERIALES** -> abrimos la vista de DETALLES del ejemplar y pinchamos sobre reservas -> Nos indica el estado de la reserva -> pinchamos en el usuario y en la pestaña RESERVAS -> Borrar reserva.

También cabe la opción de ir a la función ANALÍTICOS -> Informes -> Informes -> Circulation reports -> Holds List Report o Holds Ready for Pickup Report, ahí se puede extraer un informe sobre las reservas de nuestro centro tanto en cola como ya efectuadas y proceder a las operaciones correspondientes.

Vaciar estante de reservas:

En esta opción aparecen las reservas expiradas o canceladas por el sistema, se debe revisar con cierta periodicidad.

- **INFORMES** -> Vaciar estante de reservas

Para vaciarlo:

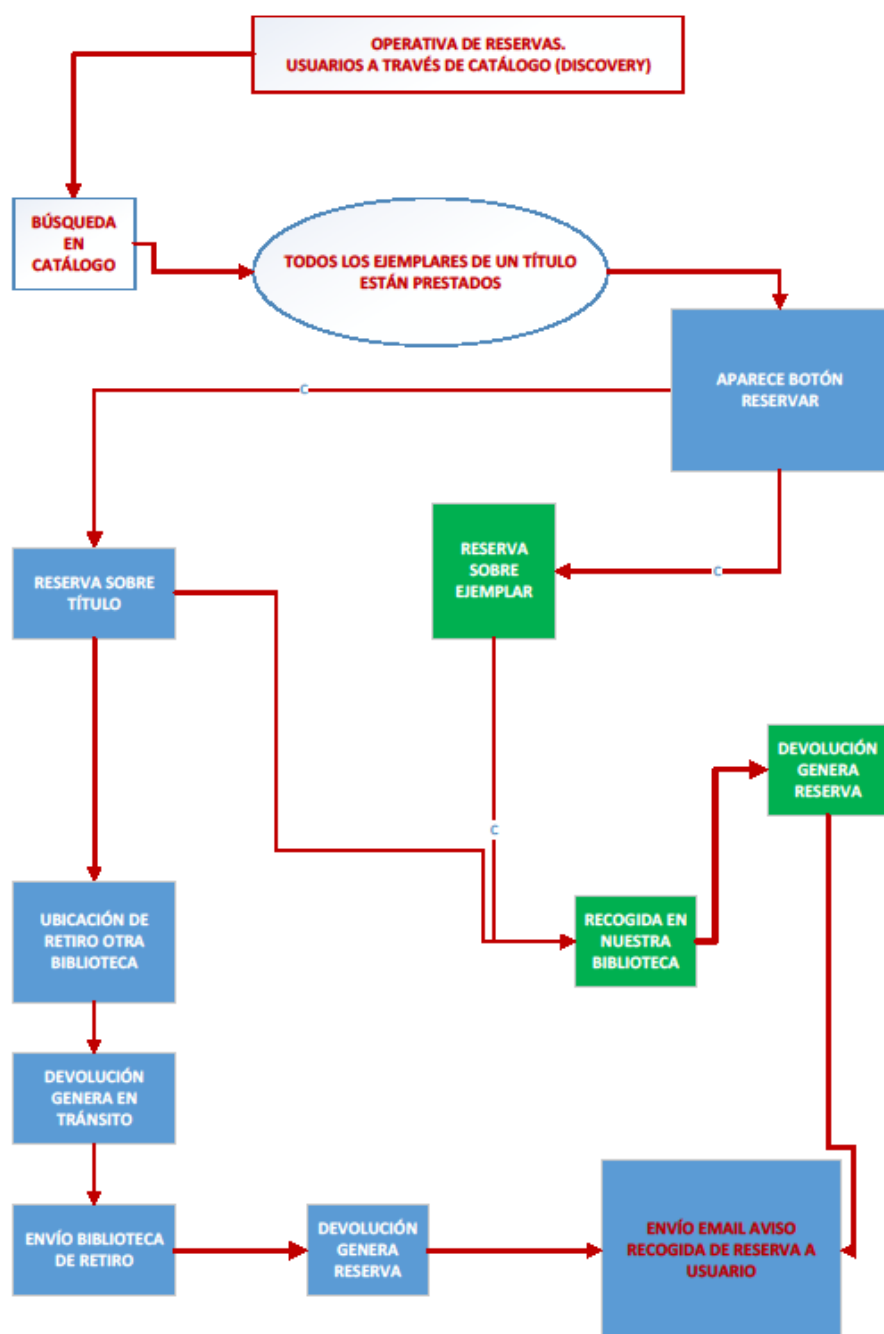
- Imprimimos el listado o copiamos los códigos de barras de la reserva.
- Posteriormente vamos a REGISTRAR DEVOLUCIÓN empleando el modo BORRAR RESERVAS.

Lista de extracciones o Pull list:

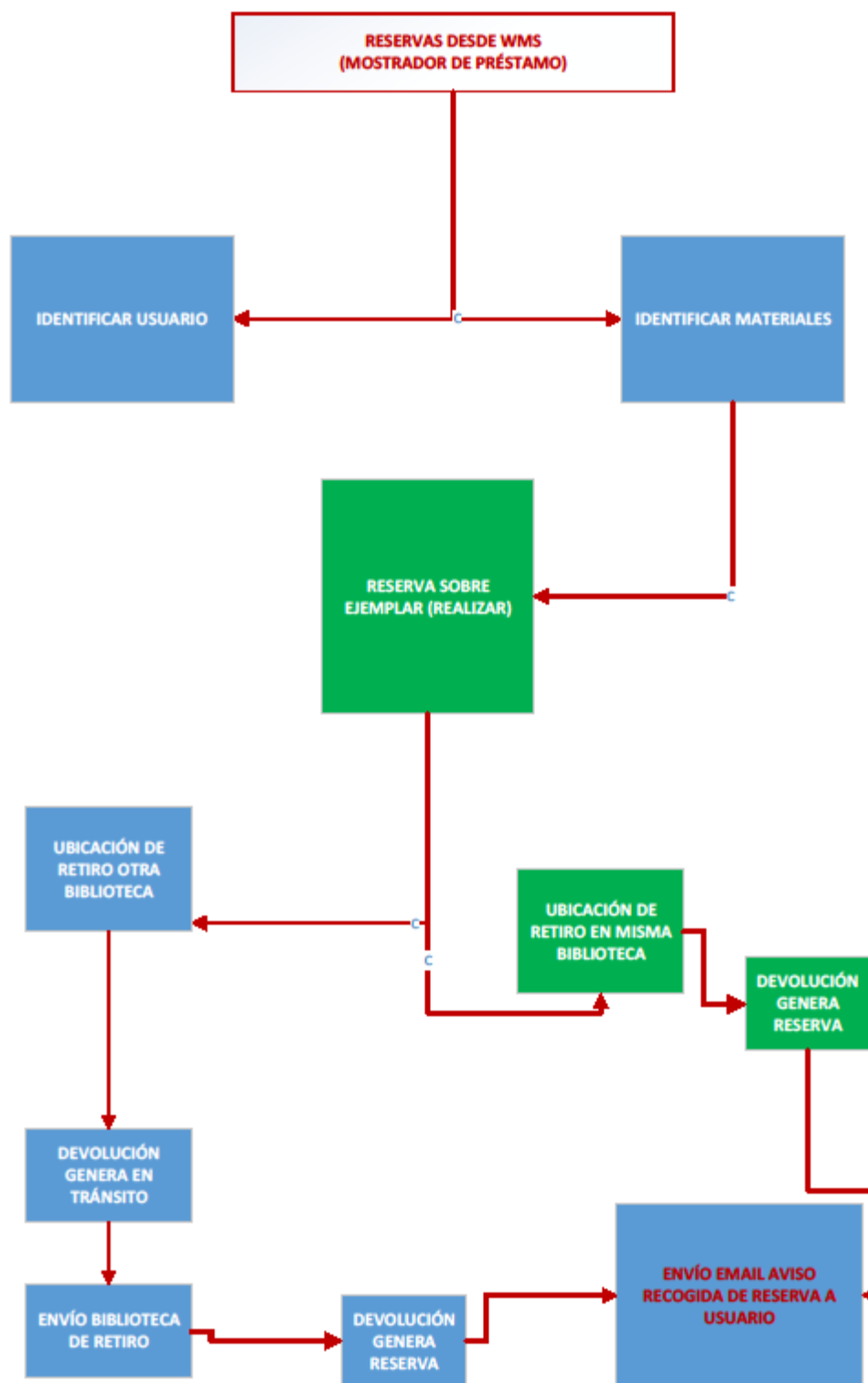
- Aquí aparecerán los ejemplares disponibles que han recibido alguna reserva. Esta lista debe consultarse periódicamente y, en su caso, corregir dicha situación.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:6
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:7
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12



	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:8
		Revisión: 0
Préstamo a domicilio: Reservas de libros		Código: PO 2.5.12

5. REFERENCIAS

- Manual de procedimiento del Servicio de Préstamo
- Manuales de circulación de WMS
- Normativa de Sala y Préstamo
- Reglamento de la Biblioteca
- Campus virtual UCM