	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:1
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13


## PO 2.5.13

### GESTIONES ASOCIADAS A LAS RESERVAS


Elaborado por	Fecha
Antonio Casas Inmaculada Fernández Ana Albertos	14/02/2019
Revisado por:	Fecha
Inmaculada Fernández Ana Albertos	13/03/2020

Aprobado por	Fecha

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

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:2
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

<b>REGISTRO DE REVISIONES</b>			
Fecha	Capítulo, página	Responsable	Descripción de la modificación
27/02/2019	p. 5		Retirada la revisión de las reservas expiradas o canceladas
27/02/2019	p. 7		Se añade la opción de registrar la devolución en modo automático. Nuevo texto "Posteriormente vamos a REGISTRAR DEVOLUCIÓN empleando el modo BORRAR RESERVAS o AUTOMÁTICO"
27/02/2019	p. 9		Revisión del diagrama de flujo "Operativa de reservas. Usuarios a través del catálogo (Discovery)"
13/03/2020			Revisión general del procedimiento por cambio en la configuración

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:3
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. PROCESO
  - 3.1 TRAMITACIÓN DE RESERVAS DESDE EL MÓDULO DE CIRCULACIÓN
    - 3.1.1 Revisión de la lista de reservas
    - 3.1.2 Reservas canceladas o expiradas
    - 3.1.3 Reservas vencidas
    - 3.1.4 Ejemplares en tránsito
  - 3.2 IMPLICACIONES DE LOS DISTINTOS TIPOS DE RESERVAS
    - 3.2.1 Reservas a nivel de ejemplar
    - 3.2.2 Reservas a nivel de título
4. REFERENCIAS

### 1. PROPÓSITO

Proporcionar al bibliotecario las instrucciones necesarias para la realización de la reserva de un ejemplar en el mostrador de préstamo mediante la función de circulación y otras tareas derivadas de este procedimiento.


### 2. ALCANCE

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

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

La ejecución del servicio recae sobre los responsables del Servicio de Sala y Préstamo de 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.


	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:4
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

### 3. PROCESO

#### 3.1. TRAMITACIÓN DE RESERVAS DESDE EL MÓDULO DE CIRCULACIÓN

Si un usuario acude al mostrador de préstamo a solicitar una reserva por no poder hacerla desde el buscador Cisne, pueden darse dos situaciones principalmente:

- A) Que haya ejemplares de préstamo a domicilio **disponibles en su misma sucursal**. En ese caso, se informa al usuario de la existencia de estos ejemplares y se le indica que puede recogerlos él mismo en la estantería.
- B) Que haya ejemplares **disponibles en otras sucursales**:
- Cuando se trate de un ejemplar único será indiferente hacer una reserva por título o por ejemplar, puesto que el comportamiento del sistema será el mismo en un caso y en otro.
  - Cuando existan múltiples ejemplares, **se realizará siempre una reserva por título**.
  - Si hay ejemplares disponibles pertenecientes a colecciones que no se pueden reservar (por ejemplo, las de préstamo para sala) y **todos los ejemplares de colecciones reservables están prestados**, independientemente de la biblioteca a la que pertenezcan, el primero que se devuelva será el que inicie el proceso para satisfacer la reserva.
    - Al efectuar la devolución, si la ubicación de recogida es la misma a la que pertenece el ejemplar, el sistema enviará un correo electrónico al usuario y se iniciará el periodo establecido para la recogida de la reserva.
    - Si la ubicación de recogida es distinta de aquella en la que el ejemplar se ha devuelto, se procederá a su envío a la ubicación de recogida especificada por el usuario.
    - La biblioteca receptora deberá siempre **devolver** todo ejemplar que reciba, bien por correo interno o por mensajería, para comprobar la situación del ejemplar
      - si debe ser recolocado en su ubicación correspondiente y quitarlo del estado “en tránsito”
      - si debe colocarse en la estantería de reservas, en espera de que el usuario que lo ha reservado vaya a recogerlo.
  - Si hay **ejemplares disponibles pertenecientes a colecciones reservables**, independientemente de que también haya ejemplares prestados que puedan satisfacer la reserva, se ha habilitado una configuración del sistema, según la cual, **si hay ejemplares disponibles en la biblioteca de recogida**, la reserva

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:5
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

del título en cuestión se mostrará **únicamente en la lista de reservas de dicha biblioteca**. Solo en el caso de que la biblioteca de recogida no pueda servir ningún ejemplar del título reservado, esta tendrá la opción de derivar la reserva a otras bibliotecas que tengan ejemplares disponibles del mismo título, en cuyo caso, la reserva se mostrará **en las listas de reservas de todas las bibliotecas que tengan ejemplares disponibles del título en cuestión**.

**Por ello**, para la correcta gestión de los ejemplares reservados, **se hace necesaria e imprescindible la revisión de la lista de reservas (*pull list*)**, con el fin de que los ejemplares contenidos en ella puedan satisfacer las reservas solicitadas por los usuarios.


Asimismo, se recomienda la revisión periódica de otros informes para llevar un control más exhaustivo de los ejemplares en tránsito o con reservas cuyo plazo de recogida ha transcurrido (**reservas vencidas**) o realizadas hace mucho tiempo y que aún no han sido satisfechas (**reservas para revisión**).

Se recomienda extraer una vez a la semana un informe de los ejemplares que lleven más de 7 días en tránsito, para su revisión.

#### **IMPORTANTE**

**La periodicidad de estas revisiones tendrá que adaptarse al volumen de transacciones de cada centro, asegurando que las peticiones de los usuarios se cumplen en un plazo razonable.**

<b>Revisión</b>	<b>Periodicidad recomendada</b>
Lista de reservas ( <i>pull list</i> )	Mínimo dos veces al día, en turno de mañana y de tarde. Algunos centros, por el volumen de solicitudes, tendrán que programar mayor número de revisiones al día
Reservas vencidas	Turno de mañana y de tarde
Reservas para revisión	Dos veces a la semana
Ejemplares en tránsito	Una vez a la semana revisión de los ejemplares con más de 7 días en tránsito

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:6
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

### 3.1.1. Revisión de la lista de reservas (pull list)

Se procederá como sigue:

**INFORMES** -> Lista de reservas (*pull list*)


- Pulsar el enlace **Actualizar**, para que se carguen en la tabla todas las solicitudes de reserva que se hayan realizado desde la última consulta de la lista de reservas.

#### **IMPORTANTE**


**Esta tarea se facilita mucho si se realiza con un dispositivo móvil en el que se haya instalado la aplicación de OCLC Digby, mediante la funcionalidad llamada "Administrar lista de extracciones". Se recomienda su uso y evitar así la impresión de listados**

Si no se realiza con Digby, se deberá proceder como se detalla a continuación:

- Marcar la casilla de verificación que hay a la izquierda de la cabecera de la columna **Tipo de solicitud**, para seleccionar todas las solicitudes.
- Pulsar el botón **Imprimir**.
- Si se desea imprimir el listado, seleccionar la opción **Impresora de red** y pulsar el botón **Imprimir**. Se mostrará una vista previa de lo que se va a imprimir.
- Pulsar de nuevo el botón **Imprimir**.
- El nombre del botón para imprimir el listado habrá cambiado a **Recibo: Impresora de red**. Si se desea imprimir de nuevo el listado, se volverá a marcar la casilla de verificación general y se pulsará este botón. Ya no hará falta volver a seleccionar la impresora de red.
- Si hay pocas solicitudes y no se desea imprimir el listado, una vez seleccionadas todas ellas, al pulsar el botón **Imprimir**, en lugar de elegir la opción **Impresora de red**, se elegirá **No imprimir**.
- Si se opta por no imprimir el listado, se deberán anotar los códigos de barras.
- El listado se usará para localizar en las estanterías los ejemplares solicitados.
- Una vez localizados los ejemplares en cuestión, sus respectivos códigos de barras deberán ser escaneados en la función de circulación **Devolución**, en el **Modo de devolución "Automático"**.

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:7
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

- Al hacer esta operación, las correspondientes solicitudes **desaparecerán de la lista de reservas** de la biblioteca que está realizando la operación. Puesto que, según la nueva configuración de WMS, esta es la biblioteca de recogida elegida por el usuario, el sistema enviará los correspondientes avisos de recogida de reserva y los ejemplares serán colocados en la estantería de reservas durante el periodo estipulado.
- Si en la columna **Tipo de solicitud** aparece una flecha, significa que hay ejemplares disponibles también en otras bibliotecas. Esta información es útil en el caso de que la biblioteca de recogida, cuya lista de reservas es la única que ha recibido la solicitud de reserva, no puede servir ningún ejemplar que la satisfaga. Si se da este caso y en la columna **Tipo de solicitud** se muestra la flecha mencionada, en la columna **Acción**, la biblioteca de recogida podrá seleccionar la opción **Adelantar**. Al realizar esta operación, la solicitud de reserva pasará a las listas de reservas de **todas las bibliotecas que tengan al menos un ejemplar disponible** del título en cuestión.
- Las bibliotecas a las que les han sido derivadas solicitudes de reservas las verán en sus respectivas listas de reservas (en las que, en ningún caso, se mostrará la flecha en el campo **Tipo de solicitud**), y deberán proceder como se ha explicado más arriba para tramitarlas.
- Puesto que las bibliotecas a las que les han sido derivadas solicitudes de reservas no son la biblioteca de recogida escogida por el usuario, estas tendrán que enviar los ejemplares reservados a la sucursal de recogida por medio de correo interno o mensajería.
- Al recibir los ejemplares, la biblioteca de recogida deberá escanear los códigos de barras en la función de circulación **Devolución**, en el **Modo de devolución "Automático"**. Al hacer esta operación, el sistema enviará los correspondientes avisos de recogida de reserva y los ejemplares serán colocados en la estantería de reservas durante el periodo estipulado, del cual se informa al usuario en dicho aviso.
- Si alguno de los ejemplares no puede ser localizado y, por tanto, no puede ser servido al usuario, se volverá a acceder a la lista de reservas y, en la columna **Acción**, se seleccionará la opción **Rechazar**.
- En el caso de que ninguna de las bibliotecas que tienen ejemplares disponibles del título reservado pueda servir ninguno de dichos ejemplares y vayan rechazando sucesivamente la tramitación de la reserva, si tampoco hay ejemplares prestados que puedan ser entregados al usuario en el momento que se devuelvan, la última biblioteca que rechace la tramitación de la reserva verá un mensaje en el que WMS advierte de que la reserva será cancelada. Si se acepta dicho mensaje, la reserva

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:8
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

desaparecerá completamente del sistema, circunstancia de la que se informará al usuario mediante un correo electrónico.

### 3.1.2. Reservas canceladas o expiradas

- Si una reserva no puede ser satisfecha en el plazo en el que el usuario la ha solicitado, WMS la **CANCELA**. El usuario recibirá un email de notificación indicándole dicha circunstancia.
- 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.
- Si un usuario pide que se borre una reserva mientras está vigente el periodo de recogida (es decir, mientras el ejemplar está en el estante de reservas, con estado **Reservado [On hold]**), WMS la considera como “**EXPIRADA**”. El usuario recibirá el **mismo correo electrónico de notificación que hubiera recibido si hubiera transcurrido el plazo de recogida y no hubiera recogido el ejemplar reservado**. Conviene informar al usuario de esta circunstancia para que no dé lugar a quejas.
- Una vez transcurrido el periodo de recogida, automáticamente, las reservas expiradas se desvinculan y desaparecen del registro del usuario que hizo la reserva, pero, mientras no se eliminan, permanecen ligadas al ejemplar seleccionado para satisfacer la reserva, cuyo estado se muestra como **Reservado (Expired)**, estado que se visualiza como no disponible en el buscador.

Por esta razón, es necesario revisar periódicamente el informe de **Reservas vencidas** y proceder como se explica a continuación para eliminar definitivamente del sistema dichas reservas.

### 3.1.3. Reservas vencidas


En esta opción aparecen las reservas expiradas, es decir, aquellas que los usuarios no han recogido una vez transcurrido el periodo de tres días estipulado para ello.

- **INFORMES -> Reservas vencidas**

Para eliminar las reservas:

- Se recopilarán de la estantería de reserva los libros que coincidan con los que se muestran en la lista de **Reservas vencidas**.
- Posteriormente, en el modo de **Devolución** se escanearán los correspondientes códigos de barras empleando el modo **Automático** o **Borrar reserva**.



	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:9
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

#### **IMPORTANTE**

Esta tarea también se podría realizar mediante la funcionalidad “Registro de materiales” de la aplicación para dispositivos móviles Digby OCLC.

#### **3.1.4. Ejemplares en tránsito**

Diariamente se ejecuta un informe analítico que identifica los ejemplares en tránsito. Conviene revisarlo al menos una vez a la semana para controlar que los ejemplares procedentes de otras sucursales se procesan adecuadamente, bien para servir una reserva o bien para ser recolocados. Si el periodo de tránsito de una ejemplar **supera los 7 días** es necesario tomar alguna acción.

- **ANALÍTICOS > INFORMES > CIRCULATION REPORTS > ITEMS IN TRANSIT REPORT**

En este fichero las bibliotecas deben repasar

- los ejemplares de la columna H (*item status original branch*), donde el ejemplar se puso en tránsito
- los ejemplares de la columna I (*item status destination branch*), la biblioteca a la que debería enviarse el ejemplar


#### **IMPORTANTE**

Este informe se ejecuta por la noche, por lo que los datos contenidos en él se referirán siempre a los del día anterior.

### **3.2. IMPLICACIONES DE LOS DISTINTOS TIPOS DE RESERVAS**

#### **3.2.1. Reservas a nivel de ejemplar**

- Cuando se trata de un ejemplar único es el sistema más preciso.
- En el caso de que haya varios ejemplares puede suceder lo siguiente:
  - Si se reserva un ejemplar concreto, el resto de los ejemplares puede renovarse, con los límites establecidos para los usuarios que los tienen en su poder. Esto

	<b>PROCESOS OPERATIVOS</b> <b>2. SERVICIOS AL USUARIO</b> <b>2.5. ACCESO AL DOCUMENTO</b>	Página:10
		Revisión: 1
<b>Préstamo a domicilio: gestiones asociadas a las reservas</b>		Código: PO 2.5.13

provoca que el usuario, en ocasiones, interpreta que se ha renovado un libro que había reservado y que dicha reserva no se ha respetado.

- Si se reservan varios ejemplares a la vez, se genera el proceso de tramitación de una reserva cuando se devuelve cada uno de los ejemplares reservados. Esto genera el envío por correo de varios avisos de recogida de reserva que pueden confundir al usuario, que ya tiene el libro en su poder.

### **3.2.2. Reservas a nivel de título**

- En este caso, la tramitación de la reserva se pone en marcha con el primer ejemplar que esté disponible para ser prestado (que puede aparecer en la lista de reservas o ser recién devuelto), independientemente de su ubicación.
- La principal ventaja es la comodidad a la hora de hacer la reserva, puesto que no hay que comprobar las respectivas fechas de devolución de los ejemplares prestados, etc.
- Pero esta situación implica que:
  - Hay que revisar asiduamente la lista de reservas, porque en cualquier momento se pueden producir reservas sobre ejemplares disponibles.
  - Es importante actualizar dicha lista antes de comenzar cualquier operación de tramitación de las reservas.
  - No siempre se van a servir los ejemplares de la propia sucursal, lo que aumenta el tránsito de libros. Es necesario comprobar y realizar una segunda devolución de todo libro que nos llegue bien por correo interno, por mensajería, en los carros situados junto al autoservicio, etc.

## **4. 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