	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:1
		Revisión: 0
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22


PO 2.5.22

GESTIÓN DE RESERVAS PARA REVISIÓN


Elaborado por	Fecha
Acceso al documento	14/02/2022
Revisado por	Fecha

Aprobado por	Fecha

El contenido de este documento es propiedad de la Biblioteca de la Universidad Complutense. La información aquí contenida solo 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
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22

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
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. **PROPÓSITO**
2. **ALCANCE**
3. **PROCESO**
- 3.1 **GESTIÓN DE RESERVAS PARA REVISIÓN**
- 3.1.1 **Motivos por los que una reserva no ha sido tramitada**
- 3.1.2 **Gestión de las reservas para revisión**
4. **REFERENCIAS**

1. **PROPÓSITO**

Proporcionar al bibliotecario las instrucciones necesarias para la realización de la gestión de **reservas para revisión**.

2. **ALCANCE**

La gestión la realiza cada centro teniendo como apoyo al Servicio de Acceso al Documento.

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 responsabilidad del servicio en las bibliotecas de centro 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 de sus peticionarios.

3. **PROCESO**

3.1. **GESTIÓN DE RESERVAS PARA REVISIÓN**

WMS dispone de una opción para localizar de forma sencilla todas aquellas reservas que no se han podido tramitar.

3.1.1. **Motivos por los que una reserva no ha sido tramitada**

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:4
		Revisión: 0
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22


1. La reserva se hizo hace más de 45 días sobre ejemplares prestados que aún no se han devuelto y el usuario no ha establecido una fecha después de la cual ya no necesita el libro en cuestión (en cuyo caso, la reserva se hubiera cancelado una vez transcurrida dicha fecha):

La tercera ola : la democratización a finales del siglo XX (318354928)						Copias (1) Detalles Existencias de WorldCat Reservas (2) Programas (0) Ejemplares	
Actualizar Resultados 1 - 1 de 1						Filas 10 <input type="button" value="Previamente"/> 1 <input type="button" value="Seguiente"/> <input type="button" value="Último"/>	
Sucursal	Ubicación	Signatura topográfica	N.º de código de barras	Enumeración	Cronología	Estado del material	Acción
Biblioteca de Geografía e Historia	Depósito-Préstamo normal	DA 2920	533510476X			Vencido (Prestado) <small>Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid</small> APELLIDOS, NOMBRE	Verificar
Actualizar Resultados 1 - 1 de 1						Filas 10 <input type="button" value="Previamente"/> 1 <input type="button" value="Seguiente"/> <input type="button" value="Último"/>	

2. El libro fue reservado cuando la política de circulación lo permitía, pero antes de ser satisfecha la reserva, la política de circulación ha cambiado, de manera que ya no se permite una reserva en esas condiciones, por alguna de estas razones:

- porque la colección a la que pertenecen los ejemplares ha dejado de ser reservable;
- porque ya no se permite al usuario que hizo la reserva recoger el libro reservado en la ubicación de recogida que seleccionó en su momento.

En cualquiera de estos casos, al editar la reserva se mostrará el mensaje “No disponible debido a la política”:

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:5
		Revisión: 0
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22

Editar solicitud de reserva existente

Usuario: SAENZ DE BURUAGA ANTA, LUCIA

Título: Aspectos fundamentales de derecho procesal civil

Institución de retirada: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

Sucursal de retirada: Biblioteca de Derecho-María Zambrano (Sala Rafael Ureña) (No disponible debido a la política)

Ubicación de retirada: Biblioteca de Derecho-María Zambrano-Rafael Ureña (No disponible debido a la política)

Elegir colección: Cualquier ubicación

Rechazado por: Ninguno

Creada: 02/09/2021

Reservar: De 02/09/2021 hasta 02/09/2041

Suspender: De hasta

Mover usuario a inicio de cola

Notas: Público Personal

Necesito la cuarta edición, 2018


3. El libro reservado está perdido y no se ha cancelado la reserva:

Manual de derecho procesal civil II. Esquemas (879365317)							Copias (1) Detalles Existencias de WorldCat Reservas (1) Programas (0) Ejemplares	
Sucursal	Ubicación	Signatura topográfica	N.º de código de barras	Enumeración	Cronología	Estado del material	Acción	
Biblioteca de Derecho-María Zambrano (Sala Rafael Ureña)	Manuales-Préstamo normal	FC347.91/.95JIM	532684060X			Faltante	Verificar	

3.1.2 Reservas para revisión

En la opción **Reservas para revisión** del apartado Informes del módulo de Circulación accedemos a un listado de las reservas realizadas por **los usuarios de nuestra sucursal** hace más de 45 días y que no han sido satisfechas.

1. Para una correcta gestión de los ejemplares reservados, se hace necesario e imprescindible comprobar periódicamente este apartado, **reservas para revisión**, para ofrecer una respuesta a los usuarios.
2. Antes de borrar la reserva es preciso averiguar por qué no se ha tramitado. Para ello, editamos la reserva y comprobamos en qué situación se encuentra, según las situaciones descritas anteriormente.

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:6
		Revisión: 0
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22

Resultados 1 - 10 de 66

Creado	Caduca el	Categoría	Código de barras del usuario	Título	Tipo de reservas	Posición en cola	Nota dirigida al público	Acciones
06/11/2019 23:02:20	06/11/2039	2	00059126201	Why we read fiction...theory of mind and the novel /Zunshine, Lisa	Nivel de título	1 de 1		Verificar Borrar
22/11/2019 10:55:25	22/11/2039	4	00043802902	Routineformeln im Spanischen und im Deutschen...eine pragmalinguistische kontrastive Analyse /Sosa Mayor, Igo	Nivel de título	1 de 1		
10/12/2019 19:10:00	10/12/2039	4	00064864902	Grammar and vocabulary for advanced...with answers /Hewings, Martin	Nivel de título	1 de 1		

3. Si al editar la reserva no se muestra el mensaje “No disponible debido a la política”, significa que la política actual de circulación sí permite la reserva, en cuyo caso, la pantalla de edición no ofrece ninguna pista sobre las razones por las que la reserva no se ha tramitado 45 después de su realización:

Institución de retirada: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

Sucursal de retirada:

Ubicación de retirada:

Elegir colección:

Rechazado por: *Ninguno*

Creada: 06/11/2019

Reservar: De hasta

Suspender: De hasta

4. Para obtener más información sobre la situación en la que está la reserva, se recomienda pinchar sobre el título de la obra reservada, y seleccionar la vista de copias, para tener una visión global del estado de los ejemplares y de la razón por la que no se ha podido satisfacer la reserva:


Conflictos entre conciencia y ley : las objeciones de conciencia (794163135) Copias (4) Detalles Existencias de WorldCat Reservas (3) Programas (0) Ejemplares

Actualizar Resultados 1 - 4 de 4 Filas 20

Sucursal	Ubicación	Signatura topográfica	N.º de código de barras	Enumeración	Cronología	Estado del material	Acción
Biblioteca de Derecho-Sala de Criminología	Dpto. Filosofía-Préstamo normal	FMP17NAV	5328602257			Vencido (Prestado) PARRA TORRES, PATRICIA Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid	Verificar
Biblioteca de Derecho-Sala de Criminología	Dpto. Eclesiástico-Préstamo normal	ECL342.742NAV	5329902374			Faltante	Verificar
Biblioteca de Derecho-María Zambrano (Sala Rafael Urefía)	Manuales-Préstamo normal	M342.742NAV	5331004080			Disponibile	Verificar
Biblioteca de Derecho-María Zambrano (Sala Rafael Urefía)	Manuales-Préstamo normal	M342.742NAV	5331004071			Perdido	Verificar

Esta colección no se puede reservar

Actualizar Resultados 1 - 4 de 4 Filas 20

	PROCESOS OPERATIVOS 2. SERVICIOS AL USUARIO 2.5. ACCESO AL DOCUMENTO	Página:7
		Revisión: 0
Gestión de reservas para revisión		Código: PO 2.5.22

5. En función de cada situación se deberá proceder en consecuencia:
- a) Salvo casos excepcionales (errores flagrantes) se debe procurar no borrar la reserva sin haberse puesto en contacto previamente con el usuario. Si la reserva se borra directamente, el usuario recibirá automáticamente un correo electrónico informándole de la imposibilidad de satisfacer dicha reserva, con la confusión que ello le provoca y la mala calidad del servicio que implica.
 - b) Comunicar al usuario para explicarle la situación y ofrecerle alternativas para la localización del documento, p.e. compra de un ejemplar adicional, tramitación por préstamo interbibliotecario, etc.
 - c) Una vez acordada con el usuario la alternativa, sí se podrá proceder a borrar la reserva en WMS.

Es importante tener en cuenta que el usuario lleva más de 45 días esperando recibir ese documento y la Biblioteca debe ofrecer una solución que no frustre sus expectativas.

4. REFERENCIAS

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