

Título: Preguntas frecuentes. Sesiones de dudas de circulación en WMS

Fecha: 7 mayo 2021

3 de marzo de 2021 - Gestión de ejemplares

1. ¿Dónde ver las estadísticas de uso y otros datos, como, por ejemplo, la regla de préstamo que está aplicando a un ejemplar prestado?

- Se busca el ejemplar en Identificar Materiales utilizando alguna de las formas de búsqueda. Lo más directo y habitual será recuperarlo por el código de barras. También se puede acceder desde el Registro de usuario y desde el Historial del usuario.
- En la parte superior derecha aparece Detalles, Estadísticas, Historial de transacciones.
- Por defecto, la primera información que nos aparece es la de Detalles.
- En Detalles aparece el estado del libro (disponible, prestado y quién lo tiene, faltante, si tiene reserva en espera de ser recogida y el usuario que la ha hecho), la sucursal a la que pertenece el libro y su ubicación, la signatura y el código de barras. También un campo de notas. Se puede editar el material desde circulación o verlo/editar en MARC21.
- Desde esa pantalla se puede realizar una reserva, y marcar como extraviado (solo en el caso en que esté disponible, si está asociado a algún usuario no lo permite). Y borrar.
- A continuación aparece Estadísticas: dará mayor o menor información según esté prestado o no el ejemplar.
- Si está prestado aparece:
 - el estado del libro
 - "Visto por última vez" es la última acción que se ha realizado sobre el ejemplar (fecha y hora)
 - cuántas veces se ha prestado
 - cuántas veces se ha prestado en el presente año
 - también préstamos internos realizados y los que se han hecho en el año
 - veces que se ha inventariado a través de WMS (por ejemplo, utilizando Digby) y la última vez que se ha hecho
 - fecha y hora en que se realizó el último préstamo, tanto si está prestado como si no lo está, y el anterior usuario que tuvo el libro prestado
 - la fecha y hora en que fue prestado
 - la fecha en que vence
 - la fecha y hora de la última renovación
 - las veces que se ha renovado
 - la regla de circulación que tiene
 - los recordatorios enviados (avisos de recogida de reservas, avisos de devolución)
 - Por último existe una pestaña que permite actualizar las estadísticas
- Si no está prestado o está faltante aparece
 - el estado,
 - la fecha y hora de la última acción realizada sobre el ejemplar

1

- el conteo de los préstamos (tanto normales como internos)
- la fecha del último préstamo
- último usuario que tuvo el ejemplar
- recordatorios enviados
- Si tiene una reserva ya procesada, además de lo anterior
 - el nombre del usuario
 - fecha en que caduca la recogida de la reserva

2. ¿Cómo ver el historial de transacciones?

- Cuando se pulsa Ver/editar, en la parte superior derecha tras Detalles y Estadísticas, tenemos Historial de transacciones.
- Pulsando en él, tenemos la siguiente información:
 - La fecha y hora en que entramos
 - El número de transacciones que ha tenido el ejemplar y rueda dentada donde podemos marcar o desmarcar la información que queremos. Por defecto, aparece todo marcado
 - A continuación aparecen estas con la fecha y hora en que se han realizado, el tipo de transacción que se ha hecho (préstamo, devolución, renovación, cambiar fecha de vencimiento, si se ha puesto como faltante y si luego ha sido encontrado, si ha sido marcado como presuntamente no prestado, presuntamente perdido, presuntamente devuelto)
 - El nombre del usuario que ha recibido la acción. Pulsando sobre él podemos acceder al registro del usuario
 - Fuente desde donde se ha realizado la acción: una cuenta personal, una cuenta de circulación, autoservicio (hecho en un autopréstamo), Usuario (una renovación desde mi cuenta), una aplicación externa (si hemos utilizado Digby), Otro (desde octubre de 2019 alude a las renovaciones masivas que se han realizado con motivo de la Covid)
 - Transacción registrada por
 - el nombre del bibliotecario si se ha utilizado una cuenta personal
 - el nombre de la cuenta de circulación
 - política
 - si se ha realizado en un autopréstamo
 - si se ha hecho la acción desde Mi cuenta (en caso de renovación)

2

3. ¿Cómo ver el historial de notificaciones?

- Entrando en Estadísticas, abajo del todo viene:
 - Recordatorios enviados. Pulsando en detalles aparece
 - qué tipo de aviso ha sido enviado (devolución o recogida de reservas)
 - el tipo de envío (email)
 - el estado de aviso (creación exitosa, si se ha enviado correctamente)
 - fecha y hora del envío

4. **¿Cómo marcar un ejemplar como extraviado (faltante)? ¿en qué situaciones se da por perdido un ejemplar? ¿cuándo se da por presuntamente perdido, presuntamente devuelto o presuntamente no prestado? ¿cuándo se retira (se borra, se descarta, se expurga)?**

- **¿Qué es un ejemplar faltante?**

Es un ejemplar que no consta en el sistema como prestado, pero tampoco se encuentra en la estantería en la que debería estar.

- **¿Cuándo se da por perdido, es decir, cuándo se marca como Faltante?**

Cuando, después de varios intentos de localización del ejemplar, este sigue en paradero desconocido. Para evitar que aparezca en el buscador como disponible, se marcará el ejemplar como Faltante. Esta operación hace que en el buscador se muestre como "No disponible".

El estado "Faltante" es reversible: cuando el código de barras pasa por una operación de préstamo o devolución, el estado "Faltante" vuelve a pasar a "Disponible".

- **¿Cuándo se marca un ejemplar como "presuntamente perdido"?**

Cuando el usuario que tiene un ejemplar en préstamo se pone en comunicación con la biblioteca para informar de que no lo encuentra o de que se lo han robado, se marcará el ejemplar en cuestión como "presuntamente perdido", y permanecerá en ese estado hasta que el ejemplar aparezca o se retire definitivamente de la colección.

- **¿Cuándo se marca un ejemplar como "presuntamente devuelto"?**

El usuario que tiene el ejemplar recibe una reclamación y se pone en comunicación con la biblioteca para asegurar que lo ha devuelto. Mientras comprobamos la información cambiamos el estado.

- **¿Cuándo se marca un ejemplar como "presuntamente no prestado"?**

El usuario que tiene el ejemplar recibe una reclamación y se pone en comunicación con la biblioteca para asegurar que él nunca se ha llevado ese material. Mientras comprobamos la información cambiamos el estado.

- **¿Cuándo se puede borrar (descartar) un ejemplar?**

- Cuando queremos hacer un expurgo.
- Ejemplares que después de estar como Faltante o en alguna de las formas de Presunto tenemos constancia real de que no vamos a recuperarlos.
- Ejemplares robados.

Para más información, consultar el procedimiento [PO 1.3.5 Ejemplares perdidos, expurgados, dados de baja, etc.](#)

Marcar como extraviado (faltante)

- Recuperar el ejemplar, pulsar Ver/editar, Marcar como extraviado.
- Pregunta ¿Desea marcar este material como faltante?
- Si pulsamos Marcar como extraviado cambia el estado del libro a Faltante. Sigue apareciendo en el buscador pero se muestra como no disponible. El único estado que oculta el ejemplar completamente es "Descartado".
- En la pantalla de Detalles se da la oportunidad de poner al ejemplar una nota pública o para el personal, para añadir la información que se considere conveniente sobre la situación del ejemplar.
- Si recuperamos el ejemplar haciendo una devolución vuelve a aparecer como disponible. Encima de la caja de devolución se nos informa de que el ejemplar había sido marcado como faltante.

Marcar como presuntamente devuelto, presuntamente no prestado o presuntamente perdido.

- Las operaciones se hacen desde el registro del usuario que tiene en préstamo el libro: se marca el ejemplar y debajo de pulsa Cambiar estado.
- Aparece un menú llamado Cambiar el estado del material. Aparece:
 - el nombre del usuario
 - el título del ejemplar
 - el estado, que contiene un desplegable con las tres opciones antes indicadas.
- También permite marcar la fecha de reclamación cuando se marca como presuntamente devuelto. La fecha solo sirve para seguir calculando multas económicas así que para nosotros es solo un dato informativo. Pero sí es obligatorio marcar una fecha para poder hacer el cambio.
- En los otros casos no aparece la fecha.
- Arriba en la información de la cuenta del usuario donde informa del número de préstamos y las reservas aparece el número de materiales presuntamente... como hayamos marcado.
- Para ver qué ejemplares están en ese estado tenemos que ir a la pestaña Historia, que se encuentra a la derecha del todo de las pestañas que aparecen bajo el nombre del usuario y su NIU en Identificar Usuarios. Es donde se encuentra el Historial de transacciones del usuario. En este podemos recuperar esos ejemplares y aparece la información de la fecha y hora en las que se realizó y la cuenta desde la que se hizo.
- Pulsando en el código de barras del ejemplar nos lleva a Detalles y allí aparece el estado del libro.
- En el historial de transacciones del libro aparece también la operación realizada con sus características.
- Para revertir esas situaciones, se realiza una devolución. Como ocurría en el caso de un ejemplar con el estado "Faltante", arriba aparece un mensaje que informa de que el material había sido declarado como presuntamente no prestado, presuntamente devuelto o presuntamente perdido.
- En el historial de transacciones del usuario aparecerá como "Encontrado". Y también en el historial del ejemplar.
- Estas operaciones se pueden realizar a la vez para varios ejemplares (marcando los que se desea cambiar el estado) o sobre todos, marcando arriba.

Borrar

- Aparece una pantalla de confirmación, y, si se pulsa en el botón Borrar, el ejemplar pasa a adoptar el estado "Descartado".

Borrar material monográfico ✕

Título	Universitätsbibliotheken-Institutsbibliotheken : anmerkungen zu aktuellen Fragen der Bibliotheksstruktur
Sucursal	Biblioteca Complutense-Servicios Centrales
Signatura topográfica	FO 56
Ubicaciones	Biblioteca de trabajo-Préstamo restringido
Código de barras	5312103151

⚠ **Está a punto de borrar este material.**

El ejemplar desaparece del buscador y, desde ese momento, en WMS solo es recuperable si se busca por código de barras en el módulo de circulación.

- El borrado se puede realizar desde circulación y desde Metadatos.

5. ¿Cómo modificar un ejemplar?

La modificación de ejemplares desde el módulo de circulación permite menos acciones que si se hace desde el módulo de metadatos, pero es porque está pensada para que la realice personal sin muchos conocimientos de catalogación. Si el personal cuenta con estos conocimientos, es fácil pasar a la vista MARC, que permite una modificación completa.

5

6. ¿Qué es una ubicación temporal? ¿Y una permanente?

La ubicación temporal, como su propio nombre indica, es una ubicación que se asigna temporalmente a un ejemplar, mientras que la ubicación permanente es la que se asigna al ejemplar con carácter definitivo. La ubicación temporal no sustituye a la permanente, sino que convive con ella.

La ubicación temporal se añade a un ejemplar que se quiere mover temporalmente a otra ubicación o al que se quiere asignar temporalmente una colección diferente de la habitual, pero la ubicación permanente no se elimina. Cuando conviven las dos ubicaciones, la ubicación permanente pasa a un segundo plano, sin desaparecer, y, a todos los efectos, la ubicación temporal tiene prioridad, de manera que será ella la que aparezca en el buscador y se aplicarán al ejemplar todas las políticas de préstamo relacionadas con ella. Cuando se desee que el ejemplar vuelva a su ubicación anterior (la ubicación permanente), bastará con borrar la ubicación temporal, y el ejemplar volverá a obedecer a la política de préstamo asociada con la ubicación permanente.

Ejemplos de casos en los que es útil asignar una ubicación temporal a un ejemplar o a un conjunto de ellos:

- Por circunstancias excepcionales (por ejemplo, las derivadas de la pandemia), se desea que los ejemplares de una colección de préstamo para sala se

presten a domicilio: sin eliminar la colección de préstamo para sala, se añade a dichos ejemplares una ubicación temporal de préstamo normal. A todos los efectos (buscador y política de préstamo), los ejemplares ahora pertenecen a una colección de préstamo a domicilio. Cuando se desee volver a la situación inicial, se eliminará la ubicación temporal, y los ejemplares en cuestión volverán a estar asignados a la ubicación de préstamo para sala, con todas sus consecuencias.

- Por causas muy variadas, los ejemplares de una determinada colección pueden dejar de estar disponibles para el público durante un tiempo. Puesto que, de momento, no es posible ocultar registros del buscador, a dichos ejemplares se les puede asignar una ubicación temporal cuyo nombre contenga la información de que están temporalmente no disponibles. Cuando vuelvan a estarlo, bastará con eliminar la ubicación temporal para revertir la situación.

10 de marzo de 2021 - Gestión de usuarios

1. ¿Cómo crear un registro de usuario? ¿En qué situaciones se debe crear un registro local? ¿Qué comprobaciones se deben hacer antes?

En qué situaciones se crea un registro de usuario

- Solo en casos excepcionales y preferentemente para usuarios no UCM <https://biblioguias.ucm.es/usuarios-no-ucm>.
- Consultar las normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo ([Comisión de Biblioteca de 3 de julio de 2018](#))

Acreditación y fecha de vencimiento

- Deben de estar siempre debidamente acreditados. En los siguientes puntos veremos cómo se acreditan los usuarios Alumni y los de AECID.
- En el caso de alumnos del CSIM, la mayoría son usuarios UCM, que vienen de carga y están en nuestro sistema. Como es lógico, hay que mantener la categoría de usuario que les corresponde (2, 3, 4). En el caso de CSIM no UCM, los Servicios Centrales solicitamos cada cuatrimestre el listado de matriculados. Los carnés se hacen a demanda: solicitar la información a la cuenta de correo-e buc_cir@ucm.es.
- En el caso de colegios profesionales, acuerdos o convenios, profesores de enseñanza secundaria, etc., se requiere que presenten una acreditación en vigor.
- Investigadores visitantes sin correo UCM u otro tipo de usuarios, por ejemplo, cursos de español para extranjeros, deben presentar un certificado de la Secretaría de Alumnos o del departamento correspondiente.
- Doctorandos interuniversitarios: si se habían matriculado previamente en la UCM, aparecerán en nuestro sistema. Pero si habían hecho la matrícula en la otra universidad no podrán acceder a la información de si estaba matriculado o no. Por el momento, se solicita el listado al departamento de la facultad correspondiente donde estaba realizando el doctorado. Esto puede estar en vías de solución.

- En cuanto a la duración del carné, dependerá del tipo de usuario:
 - Alumni UCM y AECID: un año
 - Miembros de colegios profesionales y de otras instituciones que hayan firmado acuerdos con la UCM que incluyan el uso de la biblioteca, todos ellos debidamente acreditados: un año
 - Docentes de enseñanza secundaria o de enseñanzas no universitarias oficiales (formación profesional, conservatorios, escuelas oficiales de idiomas, etc.) (art. 104.3, Ley Orgánica de Educación): un año.
 - Matriculados en el CSIM: el cuatrimestre en el que se haya matriculado.
 - Doctorandos interuniversitarios: el periodo lectivo en el que se haya matriculado.
 - Investigadores sin correo UCM: el periodo de su estancia.

Creación de un registro

- Siempre hay que realizar primero una búsqueda exhaustiva del usuario para evitar hacer registros duplicados
- Cuando se crea un registro de usuario manualmente, debe hacerse desde Admin: Cuando se haga la búsqueda en Admin, por defecto aparece primero en Limitar la búsqueda **Nombre, Id, correo elec.** En este caso, se puede buscar por el nombre y los apellidos del usuario, en cuyo caso, es necesario introducirlos en la forma inversa (apellidos, nombre); por el ID (elemento del correo institucional que precede a la arroba) o por el correo electrónico completo. Sin embargo, si se selecciona el índice "Nombre", se podrá buscar al usuario por su nombre y sus apellidos en forma directa.
- Si no se ha encontrado al usuario en ninguna de las búsquedas, procedemos a crear un registro manual pulsando el botón Nuevo usuario.
- Se rellenan el mayor número posible de campos, de los cuales, son imprescindibles
 - el correo electrónico
 - el código de barras (si se hace vía telemática se pone uno ficticio, pero hay que rellenar el campo, porque, si no se hace, no se podrá actuar en ese registro desde circulación)
 - el tipo de usuario (la mayoría de los registros que realizaremos serán de tipo 1) y
 - el nombre de una biblioteca (generalmente, de la que está creando el registro)
- Hay que tener cuidado con la fecha de vencimiento: si no se marca, por defecto el sistema asigna un periodo de 5 años y es necesario corregirla a un año
- Cuando se han rellenado los campos de correo electrónico y código de barras se marcará la casilla de **id verificada**.
En el momento en que se pulse el botón Crear, el campo Nombre de usuario del apartado **Administración de identidad** aparecerá relleno con el correo electrónico que el usuario ha facilitado y se habrá activado el enlace Establecer/Restablecer (del que hablaremos más adelante)
- Hay que seguir rellenando el registro con los siguientes datos:
 - Datos personalizados
 - Tipo de Usuario: Alumni, AECID, Profesor de Enseñanza Secundaria, etc.
 - Número de Control: el DNI o el pasaporte con las letras en mayúsculas y sin espacio.

- Pestaña Establecer/Restablecer: sirve para que al usuario le llegue un correo de OCLC con un enlace para que genere su propia contraseña.

Al no ser usuario UCM, no se puede identificar como tal, sino que se tiene que identificar como Usuario de WMS (OCLC). Por eso, es aconsejable que se le indique cómo crear una contraseña desde esa pantalla, para así mostrar al nuevo usuario cómo se debe identificar.

- Se accede a Mi Cuenta.
- Se pulsa en Usuario WMS (OCLC).
- Abajo se pulsa en Establecer/Restablecer contraseña.
- Sale solicitar contraseña nueva.
- El usuario debe poner el correo electrónico que nos ha facilitado al crear el registro. A él le llegará un correo de OCLC con un enlace para crear una contraseña.
- Hay que indicar que la vigencia de ese enlace es de 24 horas.
- La contraseña debe tener un mínimo de 9 caracteres y al menos uno de ellos debe ser numérico.
- Una vez creada la contraseña, cada vez que se identifique tendrá que entrar como Usuario WMS y sus credenciales serán el correo electrónico y la contraseña que haya creado.

Modificación de registros

- Al ser usuarios creados por nosotros, en cualquier momento podemos hacer las modificaciones oportunas, como rellenar campos faltantes, modificar algunos de ellos, cambiar el código de barras, etc. También permite reactivar un registro que estaba caducado, p.e. en caso de que hayan tenido en algún momento una vinculación con la Biblioteca (estudiantes que han acabado sus estudios recientemente u otro tipo de usuarios a los que se les creara un registro para tener acceso a los servicios bibliotecarios).
- Si por cualquier razón el usuario nos comunica un cambio en su correo electrónico, para que no haya equívocos a la hora de identificarse luego, se puede cambiar ese correo electrónico. Pero entonces sí que hay que cambiar en Administración de identidad el nombre de usuario, sustituyendo el correo anterior por el nuevo. Cuando se guarde el registro, aparecerá el nuevo nombre de usuario. Este tendrá que hacer los pasos explicados en el punto anterior para crearse una nueva contraseña.

Borrado de registros

- Podemos realizar el borrado del registro, aunque desde ciertas cuentas no está permitido, por ejemplo, las cuentas de circulación no están autorizadas para esta gestión.
- Es aconsejable realizar esta operación desde una cuenta personal.
- Si el usuario tiene préstamos, no va a permitir el borrado.
- Sí lo permite si tiene hecha una reserva o tiene que una reserva lista para recoger (en este último caso, es conveniente borrar previamente dicha reserva).

2. Gestión de los usuarios Alumni UCM

- Solo para usuarios que acrediten con toda seguridad que se ha inscrito como Alumni UCM. Para ello, debe presentar un certificado que emite el Vicerrectorado de Relaciones Institucionales UCM, en el que pone el nombre y los apellidos, la fecha en la que se ha expedido el certificado y su caducidad.
- Consultar el procedimiento para Gestión de usuarios Alumni UCM: <https://biblioguias.ucm.es/acceso-documento/acceso-al-documento>
- En usuarios Alumni UCM es común que no sea necesaria la creación de un registro de usuario en WMS, puesto que, en muchas ocasiones, han sido usuarios UCM previamente y el registro se mantiene. En ese caso, solo habría que:
 - reactivar el registro
 - hacer los cambios pertinentes de domicilio, teléfono, etc.
 - cambiar el tipo de usuario a la categoría 1
 - consignar Alumni en el campo Tipo de usuario del apartado Datos personalizados
- En muchas ocasiones, el usuario mantiene la cuenta de correo UCM. Si la mantiene activa, aprovecharemos ese correo y se tendrá que identificar como usuario UCM. Si ya no tiene activa la cuenta, habría que hacer un registro nuevo.
- Igualmente, si mantiene aún la TUI o un carné de biblioteca, se puede aprovechar para su código de barras. Si no, hay que asignarle un código de barras que empiece por 053.
- La caducidad será por un año, considerando la fecha que aparece en el certificado.

9

3. ¿Cómo gestionar los usuarios de la AECID?

- En el caso de los usuarios de la AECID, tienen que presentar su carné AECID. Esos carnés no indican la fecha de caducidad, así que nos fiamos de que está vigente. No hay que llamar a la AECID ni escribirles ni exigir aportar ninguna otra documentación.
- Si ya estuviera en nuestro sistema, procederemos como en otros casos, reactivando el registro y haciendo los cambios oportunos:
 - El tipo de usuario pasará a ser 1
 - Se consignará AECID en el campo Tipo de usuario del apartado Datos personalizados
- La caducidad será por un año desde la fecha en que hacemos el registro.

4. Usuarios CUNEF y del resto de los centros asociados

- Esos usuarios vienen de carga por Datawarehouse (DWH), el sistema de información de la UCM, con lo cual no es necesario hacer un registro local ni asignar un código de barras, pues ya tiene un NIU.
- Se les tiene que indicar que han de obtener la tarjeta TUI si desean acceder a servicios como el uso de las máquinas de autoservicio, el control mediante tornos en la Biblioteca María Zambrano y, en la actualidad, la asignación o el préstamo de puestos de lectura.

5. ¿Cómo modificar un registro de usuario? ¿En qué situaciones hacerlo?

- Si es un registro creado manualmente, se puede hacer cualquier tipo de modificación.
- Cuando es un registro que ha llegado a WMS mediante las cargas automáticas desde DWH, solo se pueden modificar campos muy especiales.
- Las modificaciones se hacen desde Admin.
- Si en un registro de carga se hacen modificaciones en el nombre y los apellidos, el teléfono, el correo alternativo, etc., en el momento en que se produzca la siguiente carga, los datos modificados serán sustituidos de nuevo por los datos originales. Por eso, para que dichos cambios permanezcan, el usuario debe acudir a su secretaría de alumnos (estudiantes) o a su sección de personal (PAS, PDI) para que las modificaciones se realicen en la fuente original de los datos, de manera que, en la siguiente carga, se actualicen en WMS los registros con los nuevos datos.
- En los registros de carga sí podemos hacer las siguientes modificaciones:
 - datos personalizados
 - la fecha de caducidad: en ocasiones se producen problemas con Gestión de identidad y hay registros que quedan caducados de forma incorrecta
 - código de barras
- En cuanto a los códigos de barras, es posible que sea necesario sustituirlos. Cuando cambia el tipo de vinculación de un usuario con la universidad (pasa de estudiante a PAS o a PDI), en Gestión de Identidad se le asigna generalmente un nuevo NIU, pero no se notifica al usuario que debe solicitar otra TUI. Por lo tanto, el código de barras que conste en su registro de WMS (y que ha podido llegar con la última carga de datos) puede ser distinto del que tiene en la tarjeta TUI que posee.
 - En ese caso, se aconsejará al usuario que solicite una nueva TUI, que refleje el nuevo NIU asignado por Gestión de Identidad.
 - Mientras tanto, si el usuario necesita usar la biblioteca, se consignará el código de barras de la tarjeta TUI en el campo "Código de barras" del apartado Circulación, y al guardar el registro, el código de barras que había en dicho campo y que acaba de ser sustituido, pasará a almacenarse en el apartado "Diagnósticos", que está al final de la pantalla.
 - Si un código de barras ya está almacenado en el apartado "Diagnósticos" (debido a una modificación anterior), al querer consignarlo en el campo "Código de barras", WMS emitirá un mensaje en el que advierte de que el código de barras está duplicado, y no permitirá incluirlo, a menos que sea eliminado del apartado "Diagnósticos", de la manera que veremos en el punto 6.

10

6. ¿Cómo distinguir un registro local de un registro de carga?

- Si es un registro de carga, lo normal es que no aparezca el campo Administración de identidad con el nombre de usuario, cosa que sí ocurre cuando se ha creado un registro de forma manual.
- Otra manera de distinguirlo es observar el apartado "Información de cuenta". Si es un registro de carga, en ese campo aparecerá esta información:

<https://sso.ucm.es/simplesaml/saml2/idp/metadata.php>, seguida del elemento que aparece antes de la @ en el correo electrónico UCM.

- Pero si es un registro creado de forma manual, aparte de aparecer el nombre de usuario en Administración de identidad, en este apartado de "Información de cuenta" aparece lo siguiente:
 - urn:mace:oclc:idm:univcomplutensedemadrid, seguido de una serie de números y letras, por ejemplo:
 - 52b497a1-2973-4841-b3f0-10e78786152f

7. ¿Cómo solucionar el problema de que no se pueda modificar el código de barras de un usuario porque WMS dice que está duplicado?

Este problema puede surgir cuando tiene lugar una situación como la siguiente:

- Un usuario puede tener uno, dos o varios NIU, según la actividad que haya tenido en la Universidad (por ejemplo, si ha sido estudiante, PAS o PDI, y, en cada caso, Gestión de Identidad le ha asignado un NIU distinto).
- En WMS, solo uno se puede consignar en el campo "Código de barras" como vigente.
- Un usuario aparece en nuestra biblioteca con una TUI que tiene un código de barras correspondiente a un NIU que no funciona en ciertas ocasiones (como en las máquinas de autoservicio o en el control de acceso por tornos de la Biblioteca María Zambrano), aunque sí funciona en los mostradores de préstamo.
- Comprobamos que el NIU de esa tarjeta es distinto del código de barras que está en su registro de usuario (si observamos con detenimiento, en Identificar usuarios del módulo de Circulación vemos que, en la parte superior de la pantalla, donde se muestra el nombre del usuario, el número que aparece junto a él es distinto del que tiene la tarjeta). Cuando vamos a sustituir el código de barras que hay en el registro por el que aparece en su tarjeta universitaria, WMS nos advierte de que dicho código de barras está duplicado.
- Para poder resolver el problema, se debe ir a Admin, recuperar el usuario en cuestión y desplegar el apartado "Diagnósticos", que se encuentra en la parte inferior del registro.
- Este apartado contiene la siguiente información:
 - Código de barras antiguo.
 - Estado del código de barras: "Revocado (obsoleto)".
 - Fecha de abandono de uso (fecha en la que dejó de estar en vigor el código de barras en cuestión)
 - Publicación, en forma de botón que se puede pulsar.
- Comprobamos que el código de barras antiguo es el de la tarjeta universitaria física que nos muestra el usuario.
- Mientras no se elimine el código de barras del apartado "Diagnósticos", WMS no nos permitirá ponerlo en el campo "Código de barras" vigente. Para eliminarlo, hay que pulsar en el botón "Publicación".
- Aparece un mensaje: Publicar código de barras antiguo - Se publicó correctamente.
- El campo "Código de barras antiguo" en el apartado "Diagnósticos" queda vacío.

- Editamos el apartado Datos de usuarios básicos y en el campo "Código de barras" sustituimos el que hay por el que tiene la tarjeta, que es el que hemos reactivado al eliminarlo del apartado "Diagnósticos", y pulsamos Guardar. WMS nos indica que el registro se actualizó correctamente.
- Si volvemos a "Diagnósticos", observamos que ahora el código de barras que hemos sustituido se muestra en el campo "Código de barras antiguo".
- Volvemos al módulo de Circulación y comprobamos que esta tarjeta funciona correctamente. Vemos que junto al nombre del usuario ahora sí aparece el número de la tarjeta física que tiene el usuario. Si tenemos un dispositivo de autoservicio podremos comprobar también que ahora funciona correctamente.

8. ¿Cómo consultar el historial de transacciones de un usuario?

- Se hace desde Circulación en Identificar usuarios.
- Entramos en el registro de un usuario. En la parte superior, bajo el nombre y el NIU, hay que pulsar la última pestaña, Historia.
- Aparece
 - La fecha y la hora en la que entramos en el registro.
 - El total de transacciones que ha realizado el usuario desde que empezamos a utilizar WMS.
 - Una rueda para actualizar (se actualiza la fecha y la hora).
 - A la derecha, el número de filas que aparecen en la pantalla (pueden ser 10, 25, 5, 100) y unas flechas y un número para poder ir pasando de unas pantallas a otras en el historial.
 - También una rueda para poder elegir qué columnas deseamos visualizar. Por defecto, aparecen todas marcadas y es conveniente mantenerlas así.
 - Abajo se muestran los siguientes campos:
 - fecha y hora en las que se hizo cada transacción,
 - tipo de transacción,
 - título del documento implicado en la transacción,
 - código de barras del ejemplar,
 - fuente (Personal, es decir, una cuenta de circulación; Aplicación externa, si se ha utilizado por ejemplo Digby; Otro, cuando se han hecho por ejemplo renovaciones masivas; Usuario, si se ha hecho desde Mi cuenta; autoservicio, si se hizo desde un autopréstamo),
 - registrado por (cuenta personal o de circulación; Política, para los casos de otro, autoservicio, usuario)
 - Aparece todo el historial desde que se implantó WMS y se mantiene para siempre. La única transacción de la que no queda constancia es Reserva.
 - Por defecto, el historial aparece ordenado cronológicamente de lo más reciente a lo más antiguo. Se puede ordenar también desde lo más antiguo a lo más reciente.
 - Se pueden agrupar por Tipo de transacción, por Título, por Código de barras y por Fuente.

9. ¿Cómo consultar el historial de notificaciones? ¿Cuándo se envían los avisos y las notificaciones?

- El historial de notificaciones aparece debajo del historial de transacciones.
- Aparecen todas las notificaciones que se han enviado al usuario desde la implantación de WMS.
- Pinchado en Historial de notificaciones aparece un desplegable con
 - la fecha y la hora en que entramos al registro de usuario,
 - el número de notificaciones,
 - el número de filas que pueden aparecer (como en el de transacciones, 10, 25, 50, 100), y
 - flechas y números para cambiar de pantalla
- Los campos que aparecen son:
 - Fecha y hora de la notificación,
 - Tipo de notificación
 - Retirar reserva,
 - Recepción de devolución,
 - Recibo de fecha de vencimiento,
 - Notificación de vencimiento de la solicitud de reserva,
 - Notificación de vencimiento de estante de reservas,
 - Préstamo vencido.
 - Formato (la forma de comunicación, por defecto, correo electrónico),
 - Título del documento objeto de la notificación,
 - Código de Barras del ejemplar objeto de la notificación,
 - Estado de la entrega (por ejemplo, entregado correctamente).
- Por defecto, el historial aparece ordenado cronológicamente de lo más reciente a lo más antiguo. Se puede ordenar también desde lo más antiguo a lo más reciente.
- Se puede agrupar por tipo de notificación.
- Las notificaciones de aviso de vencimiento, de cancelación de reserva y de cortesía se envían a las 7:00 del día siguiente.
- Las notificaciones de recogida de libros reservados y de confirmación de devolución se envían a la hora en punto siguiente al momento de tramitar la reserva o de producirse la devolución.

13

17 de marzo de 2021 – Gestión de préstamos, devoluciones y reservas

1. ¿Cómo modificar la fecha de devolución de un documento en el momento del préstamo?

- Aunque el ejemplar sea solo de consulta en sala o se le aplique cualquier otra política de no circulación, se puede prestar y modificar la fecha y la hora de la devolución antes de realizar el préstamo.
 - Identificamos al usuario.

- Junto al cajetín del código de barras aparece Establecer “fecha de vencimiento” y un icono de calendario.
- Pulsamos en el icono del calendario y sale una fecha (la del día siguiente) y una hora (por defecto, 23:59). Seleccionamos la fecha que queremos y también podemos modificar la hora. Vemos que el formato de fecha es dd/mm/aaaa y el de la hora, 23:59:59.
- Hay que tener cuidado, pues si aplicamos una fecha, será válida para todos los préstamos que hagamos al mismo usuario a partir de ese momento. Si queremos eliminar esa fecha observamos que sale un aspa al lado del icono del calendario. Si la pulsamos se elimina la fecha marcada y volvemos a prestar con la fecha de devolución que tenga ese ejemplar por su regla de circulación.
- Otra forma de cambiar la fecha y la hora es pulsar directamente en Establecer “fecha de vencimiento” y a continuación en calendario y seguir el mismo proceso.
- Si queremos modificar la fecha y la hora del vencimiento de ejemplares ya prestados, marcamos la casilla que hay junto al título del ejemplar y abajo se activa la pestaña Cambiar fecha de vencimiento. Pulsando en ella podemos dar al calendario como antes o cambiar la fecha y la hora a mano. Podemos hacer esa operación escogiendo varios ejemplares, o en todos los préstamos, marcando la casilla superior que está junto a Formato.

2. Fecha de vencimiento, fecha de renovación

- Es importante distinguir entre “Cambiar fecha de vencimiento” y “Renovación”.
- Cambiar la fecha de vencimiento no cuenta como una renovación en la Cuenta de renovación, cosa que sí ocurre cuando se emplea Renovar.
- En esta última opción existen dos opciones:
 - Renovar asigna como nueva fecha de vencimiento la que dé el sistema según la regla de circulación del ejemplar
 - Renovar con fecha de vencimiento (pulsando en el desplegable que hay en la pestaña renovar) muestra de nuevo el calendario para elegir la fecha y la hora que deseemos asignar como nueva fecha de vencimiento, pero en estos casos siempre se contabiliza como renovación.

3. ¿Cómo registrar una devolución de manera fiable?

- Es conveniente cerrar el registro del usuario una vez que ha finalizado de hacer la operación correspondiente (préstamo, reserva, etc.), de manera que siempre tengamos que seleccionar la función que vayamos a realizar en cada momento. De lo contrario corremos el riesgo de prestar de forma incorrecta a un usuario ejemplares con los que, en realidad, queremos hacer lo que se llama una “segunda devolución” o “devolución sin usuario”.
- La devolución es posiblemente la actuación más importante del módulo de Circulación, pues es vital para muchas actuaciones de WMS.
- Cada vez que tengamos que tratar un ejemplar desde este módulo para hacer algo que no sea un préstamo, una reserva o una renovación, hay que hacer una devolución para saber de forma cierta qué hay que hacer con ese ejemplar.
- Puede ser:

- Colocar: arriba, en azul, sale un mensaje que informa de que hay que hacer esa operación y en qué colección se debe de hacer.
- Enviar a: siempre sale el aviso naranja y la sucursal a la que hay que enviar. La biblioteca receptora también debe de hacer una devolución cuando reciba el ejemplar en cuestión.
- Hold: el aviso también es naranja, e informa de una reserva que está lista para recoger en nuestro centro. A la hora en punto siguiente a la de devolución se enviará un correo al usuario para que pueda pasar a recoger la reserva.
- Como observamos en la primera sesión, también avisa de que el estado en que se encontraba era faltante o presuntamente devuelto, no prestado, perdido con (nuevamente, el aviso es naranja). Con la devolución, el estado del ejemplar pasa a disponible.
- Como veis, es siempre importantísima la devolución y más aún ahora que tenemos que tener los libros en cuarentena. Cuando vence el periodo de cuarentena, siempre hay que devolverlos, para que desaparezcan del registro del usuario y nos dé a su vez la información de lo que tenemos que hacer con ese libro. Igualmente, cuando os lleguen paquetes de correo interno o de mensajería con libros, es obligatorio hacer también la devolución para conocer qué hay que hacer.
- Cuando se hacen las devoluciones de los libros en cuarentena, a la hora en punto siguiente a la hora en la que se ha producido la devolución, se le envía un correo al usuario indicando que esta se ha producido.
- La aplicación Digby para tabletas o móviles facilita la realización de estas tareas. En el instante en que se realiza la operación Registrar materiales se hace una devolución instantánea en el sistema y ya no es necesario pasar por el mostrador de préstamo para hacer la devolución. Cuando se va haciendo esta labor desde la tableta, con esa opción también nos va informando en tiempo real de lo que debemos hacer con el ejemplar (Colocar, en tránsito y a la sucursal a la que se tiene que enviar, si es una reserva). El inconveniente es que no se activa el sistema antihurto del ejemplar (sea electromagnético o por radiofrecuencia).

4. ¿Cómo ajustar la fecha de devolución de un ejemplar para no generar una sanción? ¿En qué casos se debe hacer uso de esta funcionalidad?

- Actualmente no se aplica ningún régimen de sanciones automáticas en WMS.
- La documentación de referencia se puede consultar en <https://biblioguias.ucm.es/acceso-documento/sanciones2020>

5. ¿Cómo realizar una reserva para un usuario? ¿En qué situaciones se realizará?

La realización en WMS de una reserva para un usuario debe ser algo **excepcional**, pues se debe fomentar que los usuarios hagan sus reservas desde el buscador Cisne. Solo en casos muy especiales se llevará a cabo esta operación: cuando el usuario necesite un documento muy concreto, cuyo suministro no está garantizado si la reserva es realizada en el buscador, por ejemplo, si el usuario necesita un volumen

determinado de una obra, un ejemplar específico (porque tiene anotaciones manuscritas), etc.

En caso de tener que realizar una reserva en WMS para un usuario, se hará como se explica a continuación:

- Hay que hacer **siempre las reservas por título**, que es lo que está ocurriendo ahora cuando la reserva la hace el usuario desde Cisne. Haciendo esto, además, no interferimos en la lista de espera de las reservas en el caso de títulos y ejemplares muy demandados.
- Podemos hacer la reserva desde el bibliográfico del libro o desde el usuario.
- Si lo hacemos desde el libro:
 - Accedemos al título utilizando las distintas formas de búsqueda desde Identificar materiales.
 - Una vez que estemos en él, una de las pestañas que están arriba a la derecha es Reservas (entre paréntesis aparece el número de reservas que tiene ese bibliográfico).
 - Pulsamos sobre ella y nos lleva a otro menú donde bajo esas pestañas en las que está la de Reservas, aparece ahora activado un enlace que se llama Solicitud de reserva. Pinchamos en él.
 - Aparece en la pantalla Crear solicitud de reserva. Buscamos en el cajetín de búsqueda al usuario: si lo tenemos ante nosotros lo normal es que tenga la TUI o el carné y lo buscamos por código de barras.
 - Pulsamos en el usuario seleccionado y sale la ventana de Crear solicitud de reserva con la Sucursal de retirada y ubicación de retirada con las limitaciones que se producen en la actualidad (No se pueden retirar reservas dentro del mismo Campus, sí entre Campus y sucursales que no están en ellos. Derecho y Filología son una excepción, pues sí se permite el envío de ejemplares entre los distintos edificios de dichas bibliotecas).
 - Se puede elegir fechas para Reservar y Suspendir la reserva.
 - También se pueden rellenar los campos de notas: Público y Privado, útil para que cuando el usuario necesite un volumen concreto aporte esa información. Esta información aparecerá cuando se gestione la lista de reservas.
 - Se puede Mover al usuario a inicio de cola (no hay que hacerlo para no distorsionar el orden de la lista de espera).
- Conforme hagamos la reserva sobre el bibliográfico, el contador de reservas irá aumentando. Si hay varias, al pulsar en Reservas aparece el listado ordenado.
- La otra forma de crear una reserva manual es desde el registro de usuario en Circulación.
 - Entramos en él y en la pestaña Reservas aparece el botón Crear Reserva.
 - Desde aquí podemos hacer la reserva a nivel de título (lo aconsejable) y en este caso a nivel de ejemplar.
- Por defecto la opción de búsqueda que sale es para hacer una reserva de título: se puede buscar por el número OCLC o por el título. El primer caso recupera un bibliográfico en concreto. Si buscamos por título, recuperaremos los títulos que haya en nuestro catálogo y elegiremos aquel que queramos reservar.
- La opción Nivel de material permite hacer una búsqueda como antes, pero también por un código de barras. En este caso, la reserva se realizará sobre el ejemplar con el código de barras en cuestión.

No obstante, es muy importante tener en cuenta que las reservas que realicemos desde WMS deben de hacerse siempre por título, para evitar interferir en el flujo del proceso de reservas.

- En el registro del usuario, en la pestaña Reservas, bajo el título de estas aparece Editar. Pulsando en este enlace, podemos hacer modificaciones en la reserva: sale Editar solicitud de reserva existente. Desde ahí, por ejemplo, se puede modificar el periodo de recogida de la reserva. En estante hasta, con el calendario podemos modificarlo (por ejemplo, reservas no recogidas que queremos mantener aún en el estante).

6. ¿Cómo cancelar una reserva? ¿Qué avisos recibe el usuario?

- Desde Circulación localizamos al usuario y entramos en Reservas.
 - Marcamos la reserva que queremos eliminar, y abajo se activa el botón Borrar reservas. Permite borrar una sola reserva, varias o todas.
 - Se pulsa Borrar reservas y la reserva se elimina: encima del botón Crear reservas sale un mensaje indicando Reserva(s) eliminada(s).
 - El usuario recibirá a las 7:00 del día siguiente un correo de cancelación de reserva.
- Desde el bibliográfico, pulsamos en Reservas y sale el listado de las reservas de dicho registro.
 - Marcamos la casilla de verificación que hay junto al nombre del usuario y se activa el enlace Eliminar la solicitud de reserva.
 - Como antes se enviará un correo de cancelación de reserva al día siguiente a las 7:00 de la mañana.

17

7. ¿Cómo se tramitan las reservas de ejemplares disponibles (lista de reservas)?

- Actualmente es el único modo de que nuestros usuarios puedan acceder al servicio de préstamo domiciliario, previa reserva de los ejemplares de su interés.
- Para revisar la lista de reservas se debe acceder desde el módulo de Circulación y en Informes se pulsa sobre Lista de reservas.
 - Aparece la pantalla de Reservas de ejemplares disponibles. A la derecha de ese título aparece la fecha y la hora a la que ha sido actualizada.
 - Es **importantísimo actualizar de forma continua la lista de reservas** con la rueda de refrescar para que la lista se renueve de forma continua. Es fundamental, pues puede que una reserva esté en la lista de varios centros y que la haya gestionado uno de ellos y si no actualizamos nuestra lista, esa reserva seguirá apareciendo en ella produciéndose luego información que nos sorprenda cuando hagamos la devolución del ejemplar para generar la reserva. Por ejemplo, si no hemos actualizado nuestra lista y, entretanto, otra sucursal ha gestionado la reserva, cuando nosotros hagamos la operación de devolver el ejemplar, ya nos pedirá que lo recolemos. Por eso es vital que de forma continua actualicemos la lista y no tengamos estas disfunciones.
- Debajo tenemos el número de reservas que tiene en ese instante la lista y a la derecha la rueda dentada para mostrar u ocultar las columnas. Es conveniente

mantener visibles las columnas de los dos campos de notas (públicas y para el personal), así como la que informa de la biblioteca de recogida.

- Debajo de la fecha da la opción de imprimir la lista.
- Los campos que nos interesan son los siguientes:
 - Tipo de solicitud
 - Ubicación en estante (la colección a la que pertenece el ejemplar cuyo código de barras se muestra en la columna "Código de barras")
 - Signatura topográfica, Formato (si es libro, cd...)
 - Título
 - Código de barras (de la utilidad este campo hablaremos a la hora de hacer las búsquedas y de la forma adecuada de tratarlo)
 - Nota dirigida al público (para los multipartes o para títulos con distintos formatos, por ejemplo, Necesito el volumen 1, Quiero el libro no el cd, etc.)
 - Nota dirigida al personal: para hacer constar nuestra información de carácter interno
 - Nombre del usuario
 - Ubicación de retirada
 - Fecha de solicitud
 - Acciones (Adelantar, Rechazar)
- Como en otras pantallas que hemos visto, se puede ordenar el listado por los distintos campos (interesante para ordenar por signatura o agrupar por ubicaciones, por formato, por usuario).
- En tipo de solicitud, la flecha curva indica que la biblioteca que está gestionando la lista es la biblioteca de recogida elegida por el usuario.
- Procederemos a buscar los ejemplares contenidos en la lista y, una vez localizados, haremos la operación de devolución para que comience el proceso de reserva (se genera la reserva y se envía al usuario el aviso de recogida a la hora en punto siguiente a la devolución).
- Otra manera de realizar la búsqueda de los ejemplares es a través de la aplicación Digby. En dicha aplicación existe la opción Administrar lista de reservas.
 - En ella aparece el listado de las reservas para buscar, con lo cual, evitamos tener que imprimir la lista.
 - Permite hacer filtros y ordenar, por ejemplo, por signatura topográfica.
 - Conforme vayamos encontrando los ejemplares y escaneemos el código de barras, irán desapareciendo de los que hay que buscar y pasarán a la categoría de Extraídos. Ese listado se mantiene.
 - La ventaja es que no hace falta hacer la operación de devolución, pues ya se genera la reserva.
- Cuando el **título reservado** por el usuario tiene asociados **varios ejemplares de la misma biblioteca**, WMS muestra en la lista de reservas de dicha biblioteca la ubicación y el código de barras de **uno de ellos**, elegido según los siguientes criterios:
 - Si **solo uno de ellos está disponible** y pertenece a una colección reservable, ese será el que se muestre en la lista.
 - Si hay **varios ejemplares disponibles**, pertenecientes a **una colección reservable**, se mostrará **al azar uno de ellos**.
 - Si hay **varios ejemplares disponibles** pertenecientes a **varias colecciones reservables**, se mostrará **al azar uno de ellos**, independientemente de la colección a la que pertenezca.

- **El hecho de que se muestre un ejemplar concreto en la lista de reservas no significa que la reserva solo se pueda cumplir con dicho ejemplar.**
- Se puede suministrar al usuario **cualquier ejemplar** que esté asociado al mismo registro bibliográfico (mismo ocn), es decir, no es necesario tramitar la reserva con el ejemplar cuyo código de barras coincide con el que se muestra en la lista.
- Si el título reservado tiene ejemplares disponibles en distintas colecciones reservables, puede ocurrir que WMS elija para mostrar en la lista un ejemplar que pertenece a una colección de préstamo para sala o un ejemplar no librario, por ejemplo, un CD. Para evitar tramitar una reserva con un ejemplar que, probablemente, el usuario va a rechazar cuando vaya a recogerlo, porque no es lo que esperaba, insistimos en que es conveniente **comprobar previamente la situación del título reservado** y de todos sus ejemplares.
- Para ello, lo mejor es dar los siguientes pasos:
 - Pinchar en el enlace del título reservado.
 - Revisar la lista de los ejemplares asociados a dicho título para comprobar a qué colección o colecciones pertenecen (Libre acceso-Préstamo normal, Depósito-Préstamo para sala, etc.), y su estado (prestado, reservado, faltante, disponible, etc.).
 - Decidir qué opción es la mejor para cumplir la reserva realizada por el usuario.
- **IMPORTANTE:** El sistema de gestión de las reservas permite administrar nuestro flujo de trabajo de acuerdo con nuestras necesidades. Al contrario de lo que ocurría con la aplicación de la petición anticipada, según la cual, la biblioteca estaba obligada a poner a disposición del usuario el libro solicitado en la fecha y la hora que se mostraban al público en el momento de la petición, con WMS, la biblioteca no se compromete con el usuario mientras no se realice la operación de devolución. Por esta razón, hay que insistir en que el bibliotecario tiene todo el tiempo del mundo para hacer todas las comprobaciones que considere convenientes antes de tramitar, derivar o cancelar cualquiera de las reservas que se muestran en la lista de reservas.
- Cuando se haga la devolución para generar la reserva aparecerá el mensaje de Hold y tramitamos la reserva. Los ejemplares van desapareciendo de la lista conforme la vayamos actualizando.
- De ahí la importancia de mantener la lista actualizada.
- Si la biblioteca de recogida no puede servir ningún ejemplar que satisfaga la reserva, en Acciones tenemos dos opciones: Adelantar y Rechazar.
 - Adelantar: 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, pero no se borra de la lista de reservas de la biblioteca de recogida. Sí desaparece la flecha curva. Esta opción siempre es posible cuando se realiza para ejemplares que estén en bibliotecas que posibiliten la recogida de libros de otras sucursales conforme a la política actual. Si no es así, no se reenviará a otra biblioteca. Por ejemplo, no se puede realizar entre bibliotecas que estén en el mismo campus. Es muy importante comprobar esto antes de eliminar o rechazar la reserva presuponiendo que ya la ha recibido otra sucursal.
 - Pero si alguna de esas bibliotecas satisface la reserva en cuestión, al actualizar la lista, desaparece. Por eso es importante actualizar de forma constante la lista.
 - Rechazar: la solicitud se eliminará y al usuario se le enviará un aviso de cancelación de la reserva.

- La biblioteca que realice primero la devolución dentro de este proceso de reservas activará la tramitación de la reserva con el consiguiente correo. Desaparecerá de su lista y en las del resto, en cuanto se actualice, también.
- Como vimos en un punto anterior, desde el usuario, en su pestaña de Reservas y dando a Editar, que aparece bajo el título del libro, podemos hacer modificaciones en la reserva, entre otras, añadir una nota pública o para el personal, cambiar la fecha límite de recogida de la reserva (por causas justificadas) o cambiar la sucursal de recogida.
- En la medida de lo posible, se deberá **evitar la modificación de la sucursal de recogida**, pero, en caso de que sea necesario hacerlo, es **imprescindible asegurarse de que:**
 - **la política actual de envío de libros entre bibliotecas permite dicho cambio** (es decir, no se debe seleccionar como sucursal de recogida ninguna biblioteca que muestre el mensaje: "No disponible debido a la política").
 - **el usuario está de acuerdo con dicho cambio.**

8. Flujo de trabajo recomendado para tramitar la lista de reservas

- Acceder al módulo de Circulación.
- Elegir Informes y de ellos, Lista de Reservas.
- Fijarse en si la biblioteca que está gestionando la lista es la biblioteca de recogida elegida por el usuario (en tipo de solicitud, se muestra una flecha curva).
- Fijarse en la colección a la que pertenece el ejemplar que muestra la lista (que aparece en la columna "Ubicación en estante").
 - Si la que se muestra es una de colección de libros en préstamo normal, no habría que hacer ninguna otra comprobación antes de ir a buscar el documento a la estantería.
 - Si la colección a la que pertenece el ejemplar que se muestra en la lista es una colección de préstamo para sala, de solo consulta en sala o de material no librario (que contiene, por ejemplo, CD-ROM), pinchar en el título reservado y comprobar si hay ejemplares disponibles en otras colecciones de la biblioteca que sean de libros o de préstamo a domicilio.
 - Entre los ejemplares disponibles del título reservado, dar prioridad a los ejemplares que pertenezcan a colecciones de préstamo a domicilio.
 - Entre los ejemplares disponibles del título reservado, dar prioridad al material impreso sobre el material no librario (discos compactos, CD-ROM, etc.).
- Una vez decididas las ubicaciones en las que se va a buscar los ejemplares, antes de proceder a la búsqueda, actualizar la lista de reservas, para que muestre cualquier cambio que se haya producido.
- Con el listado se procede a la búsqueda de los ejemplares. Se recomienda el uso Digby, puesto que, además de tener otras ventajas, con ello se evita la necesidad de imprimir la lista de reservas.
- **IMPORTANTE:** Para satisfacer la reserva, **no es necesario elegir el ejemplar cuyo código de barras se muestra en la lista**. La reserva quedará satisfecha con cualquiera de los ejemplares asociados al mismo título (mismo ocn), siempre que pertenezcan a colecciones reservables.

- Una vez obtenidos los ejemplares se procede en WMS a la devolución sin usuario, y una vez realizada, se inicia el proceso de reserva. Aparece como Hold y a la hora en punto siguiente a la que se ha producido la devolución se envía un correo al usuario indicando que puede pasar a recoger la reserva.
- Teniendo en cuenta que un usuario puede ir el mismo día a recoger varios ejemplares reservados cuyo plazo de recogida finaliza en fechas diferentes, **los ejemplares listos para ser recogidos se colocarán en la estantería de reservas agrupados y ordenados por los apellidos y el nombre de los usuarios**, no por la fecha de recogida de los ejemplares. En este sentido, será necesario dejar un **espacio libre** en el apartado de cada usuario, para poder añadir sucesivos ejemplares reservados por él en distintas fechas.
- Si la biblioteca de recogida no tiene ningún ejemplar que pueda satisfacer la reserva se usarán las opciones Adelantar o Rechazar.
 - Adelantar: la solicitud pasa a las bibliotecas que tengan ejemplares disponibles de ese título. No desaparece de nuestra lista hasta que no sea realizado el proceso de reserva por otra sucursal y actualicemos nuestra lista; sí desaparece la flecha curva. Es importante revisar qué bibliotecas tienen esta opción para tener en cuenta el envío de reservas entre bibliotecas conforme la actual política (no lo permite entre sucursales del mismo campo).
 - Rechazar: la solicitud se elimina y se genera un aviso de cancelación al usuario.
- Hay que estar atentos tanto a la nota dirigida al público como a la nota dirigida al personal. En ellas se obtiene información importante (por ejemplo, si es un ejemplar multiparte, si el usuario necesita un volumen concreto de una obra en varios volúmenes, si el título tiene ejemplares en CD o en libro impreso, si el usuario prefiere el uno o el otro formato, etc.).
- Si el título tiene ejemplares en varios formatos (libro, CD, etc.), aunque WMS muestre en la lista el código de barras correspondiente al CD, es conveniente dar prioridad al libro.
- Si el título tiene ejemplares en varios formatos (libro, CD, etc.) y el único ejemplar disponible es el CD, es conveniente contactar con el usuario para asegurarse de que está de acuerdo en llevarse en préstamo el título en ese formato.

9. Flujo de trabajo recomendado para gestionar las reservas no recogidas (reservas vencidas)

- Acceder al apartado Informes y seleccionar la opción "Reservas vencidas".
- Ordenar la lista de reservas vencidas por los apellidos y el nombre de los usuarios, pinchando en la cabecera de la columna "Nombre del usuario".
- Con la lista en la mano, preferiblemente, en una tableta o en otro dispositivo móvil, para evitar imprimirla en papel, ir a la estantería de reservas.
- Localizar y retirar los ejemplares no recogidos del apartado de la estantería dedicado a cada uno de los usuarios que constan en la lista.
- Llevar al mostrador los libros retirados y leer los códigos de barras en el apartado de Devolución (esta operación eliminará la reserva de la lista de Reservas vencidas).
- Eventualmente, se podrá usar la funcionalidad "Registro de materiales" de Digby para realizar la operación de devolución.

- La devolución se puede hacer desde el modo Automático, no es necesario elegir el modo de devolución Borrar reserva.
- Se recomienda realizar esta revisión de manera diaria.

10. ¿Qué son las reservas para revisión?

La lista de reservas para revisión incluye las reservas cuya fecha de realización tiene más de tres meses de antigüedad y siguen sin haber sido satisfechas.

Por defecto, la lista está limitada a las reservas realizadas por los usuarios cuya biblioteca coincide con la que está visualizando la lista, pero se puede eliminar este filtro, para mostrar las reservas realizadas por todos los usuarios, o añadir las reservas hechas por los usuarios pertenecientes a otras bibliotecas. Asimismo, la lista se puede filtrar por el tipo de reserva (nivel de título o nivel de material).

Las opciones que da esta lista en la columna "Acciones" son las siguientes:

- Borrar: si se considera que no va a ser posible suministrar al usuario ningún ejemplar del título reservado, se elegirá esta opción, que eliminará la reserva y generará un aviso de cancelación de reserva que se le enviará al usuario a las 7:00 horas del día siguiente.
- Ver/Editar: si se desea ver los detalles de la reserva y, eventualmente, realizar algún cambio (añadir una nota para el público o para el personal, por ejemplo, para ofrecer información al usuario o a otros bibliotecarios, respectivamente).

22

En todo caso, antes de tomar una decisión sobre cómo actuar con las reservas para revisión, se deberá intentar averiguar por qué no se han podido suministrar a los usuarios los materiales reservados. Para ello:

- Si la reserva es una reserva por título, lo mejor es pinchar en el enlace del título que aparece en la lista, para ver cuántos ejemplares tiene, a qué bibliotecas pertenecen y en qué estado están.
- Si la reserva está hecha sobre un ejemplar concreto (nivel de material), lo mejor es pinchar sobre el enlace del código de barras, para acceder a los detalles del ejemplar y poder comprobar, por ejemplo, su estado (faltante, en tránsito, prestado y vencido, etc.) y, así, tener criterios suficientes para decidir si se elimina o no la reserva en cuestión.

11. Recepción y envío de ejemplares de otras bibliotecas

- Cualquier ejemplar que llegue a la Biblioteca debe ser devuelto en WMS, para conocer la situación del libro, y a partir de ahí pasar a otros circuitos afectados (colocar, reservas, enviar a...).
- Se ha reformado y actualizado el documento que explica la actuación ante el correo interno y la empresa de mensajería con la que en la actualidad trabajamos:
 - <https://biblioguias.ucm.es/acceso-documento/manuales-de-procedimiento>
 - [PO 2.5.12 Envío de documentos entre bibliotecas a través de correo interno y mensajería MRW](#)

12. Gestión de los ejemplares devueltos en las máquinas de autoservicio

- Las máquinas de autoservicio de Bibliotheca 3M envían una alerta por correo electrónico cuando se devuelve un ejemplar que está reservado o que pertenece a otra biblioteca; de este modo, si el personal está atento y retira del carro de devolución dichos ejemplares, se evita la revisión de los que queden en el carro, puesto se deduce que estos pueden ser recolocados directamente.
- No obstante, siempre es recomendable realizar la operación de devolución.
- Una opción para la revisión de las devoluciones en los autoservicios es la utilización de la aplicación Digby. Desde su opción Registrar materiales se hace una devolución automática y no es necesario pasar por el mostrador de préstamo.
- Cuando usamos esa aplicación va apareciendo la información de los ejemplares y qué hay que hacer con ellos (colocar, hold, en tránsito...).

13. ¿Cómo registrar el uso de ejemplares dentro de la biblioteca?

- Esta opción permite registrar el uso de los materiales dentro de la biblioteca (independientemente de la política de préstamo que les afecte).
- Desde Devolución en Modo de devolución se usará la opción Material de uso en sala: con ello se puede contar el uso de un ejemplar que no se ha prestado. Cada vez que un ejemplar está en un carro o una mesa, por ejemplo, y se pasa por la opción de devolución en el modo Material de uso en sala se suma uno al campo del ejemplar Conteo de préstamo internos.
- En la aplicación Digby se puede utilizar la opción Colocar materiales, que da la información de lo que se debe hacer con el ejemplar:
 - marcarlo como usado, si está prestado remite al mostrador de préstamo
 - si el ejemplar tiene una reserva o está en tránsito, igualmente dirige al mostrador de préstamo
 - qué hacer en el mostrador de préstamo
- La opción "Materiales de inventario" permite realizar un inventario de los fondos: acumula los códigos de barras leídos en un Excel exportable con el que se puede trabajar. Puesto que el inventario de los fondos se realiza con otros dispositivos y otras aplicaciones, se recomienda el uso de esta funcionalidad para elaborar listados de códigos de barras sobre los que se desee aplicar una modificación masiva posterior, por ejemplo, cambiar la colección (de libre acceso a depósito), añadir una ubicación temporal, añadir una nota pública con información relevante para el usuario, etc.