VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Servei de Biblioteques i Documentació

VERSIÓN 02

NOVIEMBRE 2021

PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

1 OBJETO
2 ALCANCE
3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4 DEFINICIONES
5 DESARROLLO - SECUENCIA DE ACTIVIDADES
6 SEGIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA
7 ARCHIVO
8 RESPONSABLES
9 INDICADORES
10 DIAGRAMA DE FLUJO

ANEXOS/ EVIDENCIAS

- E.PR-03.02.1 – Datos estadísticos del servicio de Préstamo Interbibliotecario
- E.PR-03.02.2 – Informe de evaluación y propuestas de mejora
- E.PR-03.02.3 – Informe de rendición de cuentas a los implicados
- E.PR-03.02.4 – Acta de revisión

RESUMEN DE VERSIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIONES
01	19/09/2014	Primera edición
02	23/11/2021	Segunda edición. Actualización y nuevo formato

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MARIA VICTORIA|GARCIA|ESTEVE Firmado digitalmente por MARIA VICTORIA|GARCIA|ESTEVE Fecha: 2021.11.23 09:48:16 +01'00' **Firma: Mª Victoria García Esteve** **Directora del Servei de Biblioteques i Documentació** **Fecha:**	CHIRIVELLA RAMON MARIA DESAMPARADOS - 29187149B Firmado digitalmente por CHIRIVELLA RAMON MARIA DESAMPARADOS - 29187149B Fecha: 2021.11.29 14:56:10 +01'00' **Firma: Amparo Chirivella Ramón** **Técnico Superior de la Unitat de Qualitat** **Fecha:**	CARLOS|HERMENEGILDO|CAUDEVILLA Firmado digitalmente por CARLOS|HERMENEGILDO|CAUDEVILLA Fecha: 2021.12.14 10:58:05 +01'00' **Firma: Carlos Hermenegildo Caudevilla** **Vicerector d'Investigació** **Fecha:**

1 OBJETO

Este documento tiene por objeto sistematizar el servicio de Préstamo Interbibliotecario, cuya finalidad es obtener, para nuestros usuarios, los documentos que no estén disponibles en las bibliotecas de la Universitat de València, así como poner nuestro propio fondo a disposición de otras instituciones españolas y extranjeras.

2 ALCANCE

El procedimiento es de aplicación en todas las bibliotecas de la UV y para todos los usuarios y centros propios y externos a la UV (que pueden ser tanto personas físicas como instituciones públicas o privadas)

El uso de este servicio implica el conocimiento, aceptación y cumplimiento de las normas que lo regulan y las tarifas establecidas.

La prestación del servicio se lleva a cabo siguiendo la legislación vigente en lo que se refiere a los derechos de autor y a las condiciones impuestas por el centro suministrador.

3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Las fuentes a tener en cuenta en el procedimiento de préstamo son:

- Reglamento de Régimen Interno del SBD
  http://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/normativa/normativa/reglamento-regimen-interno-del-sbd-1285887057704.html
- Carta de Servicios del SBD aprobada por el Consell de Govern
  http://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/presentacion-1285926479813.html
- Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario
  https://www.rebiun.org/sites/default/files/2017-11/2013%20Acuerdo%20sobre%20pr%C3%A9stamo%20interbibliotecario_0.pdf
- Tarifas de Préstamo Interbibliotecario Rebiun
  https://www.rebiun.org/grupos-trabajo/prestamo-interbibliotecario/tarifas
- Tarifas PI Universitat de València
  http://www.uv.es/uvweb/servicio-bibliotecas-documentacion/es/servicios/prestamo/prestamo-interbibliotecario/tarifas-1285871030441.html

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. https://www.boe.es/eli/es/rdlg/1996/04/12/1/con

4 DEFINICIONES

USUARIOS INTERNOS**:**

Miembros de la comunidad universitaria (PDI, PAS y estudiantado)

USUARIOS EXTERNOS:

Usuarios sin vinculación con la Universitat de València.

CENTROS EXTERNOS:

Bibliotecas de otras universidades, centros de investigación, instituciones públicas o privadas, tanto nacionales como internacionales.

GTBIB-SOD:

Sistema de gestión para el acceso al documento y préstamo interbibliotecario. Contempla todos los aspectos relacionados con la tramitación de peticiones, administración (control de albaranes, facturación, vales internos…), las estadísticas y el uso del correo electrónico y la web como herramientas básicas de comunicación entre el servicio, los usuarios y los suministradores.

ALMA:

Plataforma de servicios bibliotecarios basada en la nube que gestiona materiales impresos, electrónicos y digitales en una sola interfaz.

MI OFICINA:

Oficina virtual de Correos (http://www.correos.es) que permite gestionar los envíos de documentos: hacer el seguimiento de los envíos, gestionar envíos en preparación, gestionar incidencias, etc.

GTI:

Aplicación utilizada en la UV para la gestión y facturación de ingresos y pagos

TROBES:

Buscador de las bibliotecas de la Universitat de València. Permite encontrar recursos mediante una única y sencilla búsqueda, de manera similar a los grandes buscadores de internet como Google.

OCLC:

Cooperativa mundial de bibliotecas que proporciona servicios tecnológicos compartidos como el Servicio de intercambio de recursos

DOI (DIGITAL OBJECT IDENTIFIER):

El DOI (Digital Object Identifier) se utiliza para identificar un objeto digital (por ejemplo, un artículo electrónico de una revista, un capítulo de un libro electrónico...) sin importar su URL, de forma que, si ésta cambia, el objeto sigue teniendo el mismo identificador.

PMID (PUBMED IDENTIFIER):

Número identificador unívoco asignado por los documentalistas de la National Library of Medicine (NLM) a cada registro cuando éste ingresa en la base de datos PubMed. Identifica de forma unívoca y exclusiva a cada artículo indexado.

CATÁLOGO REBIUN (RED DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS):

Herramienta esencial para conocer los fondos bibliográficos que desde hace más de 800 años se encuentran disponibles en las Bibliotecas Universitarias y de Investigación españolas.

C17

Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas de las Bibliotecas de Ciencias de la Salud Españolas. Permite el acceso gratuito, a través de la página Web del Instituto de Salud Carlos III, a 530 bibliotecas de los principales Hospitales, Universidades, Consejerías de Sanidad y Laboratorios, tanto de Salud Pública como Farmacéuticos, de las 17 CCAA españolas.

DIALNET:

Portal de difusión de la producción científica hispana especializado en ciencias humanas y sociales.

BONOS IFLA:

Sistema de pago para transacciones bibliotecarias internacionales que utiliza bonos en lugar de dinero. 1 bono IFLA equivale a 9 euros.

5 DESARROLLO - SECUENCIA DE ACTIVIDADES

ETAPA	FECHA DE INICIO/ FECHA FIN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS/ EVIDENCIAS
SUMINISTRO (la Universitat de València actúa como centro suministrador)	A lo largo del año	Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios Biblioteca de Ciències de la Salut “Pelegrí Casanova”. Biblioteca de Ciències “Eduard Boscà”	Mediante esta vía ponemos los fondos de la UV a disposición de otras bibliotecas e instituciones tanto nacionales como extranjeras. La Universitat atiende las solicitudes que provienen de centros externos a través de distintas vías: formulario GTBib-SOD, catálogo C17, correo-e, OCLC, etc. 1. Entrada de peticiones. Las peticiones que llegan directamente por GTBib-SOD se cargan de forma automática. Las peticiones que llegan por otras vías se crean manualmente en GTBib-SOD. Aquellas que tienen DOI o PMID cargan automáticamente los datos bibliográficos. 2. Verificación de datos, tanto del centro solicitante como del documento. 3. Alta de los centros que no estén registrados en GTBib-SOD. 4. Localización del documento en Trobes, comprobando su disponibilidad para el préstamo o reproducción: a) Los documentos electrónicos se descargan directamente, se adjunta el pdf a la petición y se envía al centro solicitante junto con su albarán. b) Los documentos impresos (libros o artículos) se solicitan a la biblioteca propietaria desde GTBib-SOD y llegan la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios por correo interno o electrónico.	

			En el caso de documentos físicos, se reciben y prestan en SOD y en ALMA, se preparan para su envío al centro solicitante y se registra el envío con el programa de correos Mi Oficina. - Si el artículo o capítulo corresponde a fondos impresos, se escanea en la biblioteca correspondiente y se envía por correo-e a la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios, donde se descarga, se adjunta el pdf a la petición y se envía al centro solicitante junto con su albarán. 5. Devolución de los libros prestados. Se reciben los documentos originales en GTBib-SOD y en ALMA y se devuelven por correo interno a la biblioteca propietaria. 6. Si no se puede suministrar el documento, se envía una respuesta negativa al centro solicitante y se cancela la petición en el GTBib-SOD y en ALMA. 7. Reclamaciones y cancelaciones: - Se reclama a los centros los documentos que han excedido el plazo de préstamo. - Se atienden las solicitudes de prórrogas del período de préstamo en GTBib-SOD. - Se atiende cualquier incidencia que se presente (no ha llegado al centro solicitante el documento o reproducción solicitada, petición de cancelación…)	
PETICIÓN (La Universitat de València actúa	A lo largo del año	Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios	Mediante esta vía obtenemos de otras bibliotecas (nacionales o extranjeras) los documentos que los centros y usuarios (propios y externos) nos solicitan y no tenemos en la Universitat.	

como centro peticionario)		Biblioteca de Ciències de la Salut “Pelegrí Casanova”.	1. Alta de usuarios en GTBib-SOD. Nos podemos encontrar con estas 2 situaciones: - El propio usuario solicita el alta en el servicio con el formulario existente. Se le informa por correo-e de las tarifas del servicio y se le solicita su consentimiento para darlo de alta en el servicio. - El usuario envía por correo-e una petición de documentos. Se verifica si el usuario está dado de alta, si no es así se le informa por correo-e de las tarifas del servicio y se le solicita su consentimiento para darle de alta. 2. Solicitud. La solicitud puede llegar por distintas vías: GTBib-SOD, correo-e, catálogo REBIUN, catálogo C17, Dialnet. 3. Verificación de datos bibliográficos y localización de los documentos en los catálogos tanto nacionales como internacionales 4. Se cursa la petición a la biblioteca propietaria del documento. 5. Recepción y préstamo del documento: - Si es un documento original, se registra su llegada y coste en GTBib-SOD y se presta en GTBib-SOD y en ALMA, donde se crea un registro ficticio durante el periodo de préstamo. Se prepara para su recogida en las oficinas de Secciones Centrales y se avisa al usuario por correo-e para que pase a recoger el libro. - Si es una reproducción electrónica, se registra en GTBib-SOD, se indica el coste, se adjunta el pdf y se le envía al usuario junto al albarán. 6. Devolución por el usuario de los documentos que tiene en préstamo: - Se registra en GTBib-SOD y en ALMA. - Se prepara el paquete y se gestiona la devolución desde el programa de Correos “Mi Oficina”	

			7. Reclamaciones a aquellos usuarios que han excedido el plazo de préstamo. Gestión de las solicitudes de prórrogas en GTBib-SOD.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios Biblioteca de Ciències de la Salut “Pelegrí Casanova”. Biblioteca de Ciències “Eduard Boscà”	La gestión administrativa consiste en el control de albaranes, pago de facturas, vales internos, ingresos en cuenta y bonos IFLA. **a. Como centro suministrador:** - Albaranes. Cada documento que se envía va acompañado del correspondiente albarán. - Facturación. Se factura 4 veces al año. La facturación se controla desde el GTBib-SOD y la factura real se hace con el GTI. - Ingresos en la cuenta bancaria de la UV de usuarios nuestros, no vinculados a ningún proyecto o cuenta departamental, y de usuarios externos particulares. - Reclamaciones de impagos **b. Como centro peticionario:** - Control de vales internos de Departamentos, Centros y Bibliotecas de la UV. - Albaranes. Cada documento que se recibe va acompañado del correspondiente albarán. - Pago de facturas. - Ingresos en la cuenta bancaria de la UV de usuarios nuestros, no vinculados a ningún proyecto o cuenta departamental, y de usuarios externos particulares. - Pagos con bonos IFLA (1 bono=9 euros) - Reclamaciones de impagos	

EVALUACIÓN, PROPUESTAS DE MEJORA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	Diciembre / 1er trimestre del año	Comité de Calidad SBD Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) Sección Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios	La última fase de este procedimiento tiene lugar durante el mes de diciembre y primer trimestre del año. La evaluación del procedimiento se realiza al menos cada tres años, siempre que no haya problemas o acciones de mejora nuevas. Se recopilarán los datos estadísticos de uso del servicio de préstamo Interbibliotecario para la evaluación. El Comité de Calidad del SBD y Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos Digitales Propios proceden a comprobar la consecución de los objetivos y el adecuado desarrollo del procedimiento a partir del análisis de los resultados de los indicadores. A partir de este análisis, se redacta un informe de evaluación y propuestas de mejora y se informa y rinde cuentas a los grupos de interés relacionados con este procedimiento. La Coordinación de Calidad en la Gestión Bibliotecaria es la encargada de publicar la información derivada de este procedimiento en la página web de este Servicio, accediendo a ella con identificación o no, de manera que sea accesible a los grupos de interés o miembros de la comunidad universitaria correspondientes. Si no es año de evaluación, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios valoran si existen problemas, necesidades o cambios en el procedimiento de préstamo interbibliotecario,	E.PR-03.02.1-Datos estadísticos del servicio de Préstamo Interbibliotecario E.PR-03.02.2-Informe de evaluación y propuestas de mejora E.PR-03.02.3-Informe de rendición de cuentas a los implicados E.PR-03.02.4-Acta de revisión

			o si se han detectado nuevas acciones de mejora, para decidir si se lleva a cabo nuevamente la evaluación. Si no existen problemas o cambios en el procedimiento, la Dirección del SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) y la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios revisan y analizan las acciones de mejora que se establecieron el curso anterior y su grado de consecución.	

6 SEGIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

Desde el Comité de Calidad del Servei de Biblioteques i Documentació, al menos cada tres años, y siempre que exista una modificación de la reglamentación aplicable o en el desarrollo del procedimiento, se lleva a cabo un proceso de revisión y mejora del procedimiento, teniendo en cuenta a los implicados del Servei de Biblioteques.

Como resultado de la revisión se redacta un documento donde se detallan los puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento.

7 ARCHIVO

Identificación del Registro	Soporte de Archivo	Responsable de custodia	Tiempo de conservación
E.PR-03.02.1 Datos estadísticos del servicio de Préstamo Interbibliotecario	Herramienta Informática	Sección Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios	6 años
E.PR-03.02.2 Informe de evaluación y propuestas de mejora	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-03.02.3 Informe de rendición de cuentas a los implicados	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años
E.PR-03.02.4 Acta de revisión	Herramienta Informática	Comité de Calidad del SBD	6 años

8 RESPONSABLES

8.1 DIRECCIÓN DEL SBD (COORDINACIÓN CALIDAD EN LA GESTIÓN BIBLIOTECARIA):

La Dirección del Servei de Biblioteques i Documentació, concretamente la Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria, junto con la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos Digitales Propios, revisan el procedimiento.

8.2 PERSONAL DE LA SECCIÓN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y RECURSOS DIGITALES PROPIOS:

La Sección se divide en dos servicios:

1. Servicio de Préstamo Interbibliotecario

   Tiene como finalidad obtener, para nuestros usuarios, los documentos que no están disponibles en las bibliotecas de la Universitat de València, así como poner nuestro propio fondo a disposición de otras instituciones españolas y extranjeras.

2. Recursos Digitales Propios: Repositorio institucional RODERIC.

Servicio concebido como una ventanilla única para el acceso y la difusión de la producción digital generada por los miembros de la comunidad universitaria en materia de cultura, docencia, colecciones digitalizadas e investigación.

En este procedimiento, la Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos digitales propios se encarga de:

- Centralizar la gestión del préstamo de originales y reproducciones de toda la UV y de los centros y usuarios externos como solicitante y suministrador.

- Gestionar tanto usuarios (propios y externos) como centros externos: altas de usuarios y centros en GTBib-SOD, modificación y actualización de datos.

- Llevar la gestión administrativa.

- Elaborar estadísticas.

8.3 PERSONAL DE LA SECCIÓN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT “PELEGRÍ CASANOVA”:

Atiende peticiones de reproducciones de usuarios propios y externos y de centros externos (nacionales y extranjeros).

8.4 PERSONAL DE LA SECCIÓN DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA DE CIÈNCIES “EDUARD BOSCÀ”:

Atiende sólo peticiones de reproducción de usuarios propios.

8.5 COMITÉ DE CALIDAD DEL SBD:

El comité de calidad del Servicio de Bibliotecas está formado por personal de todas las bibliotecas. Su función es la evaluación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Se encarga de la evaluación y propuestas de mejoras, así como de la rendición de cuentas a los implicados.

9 INDICADORES

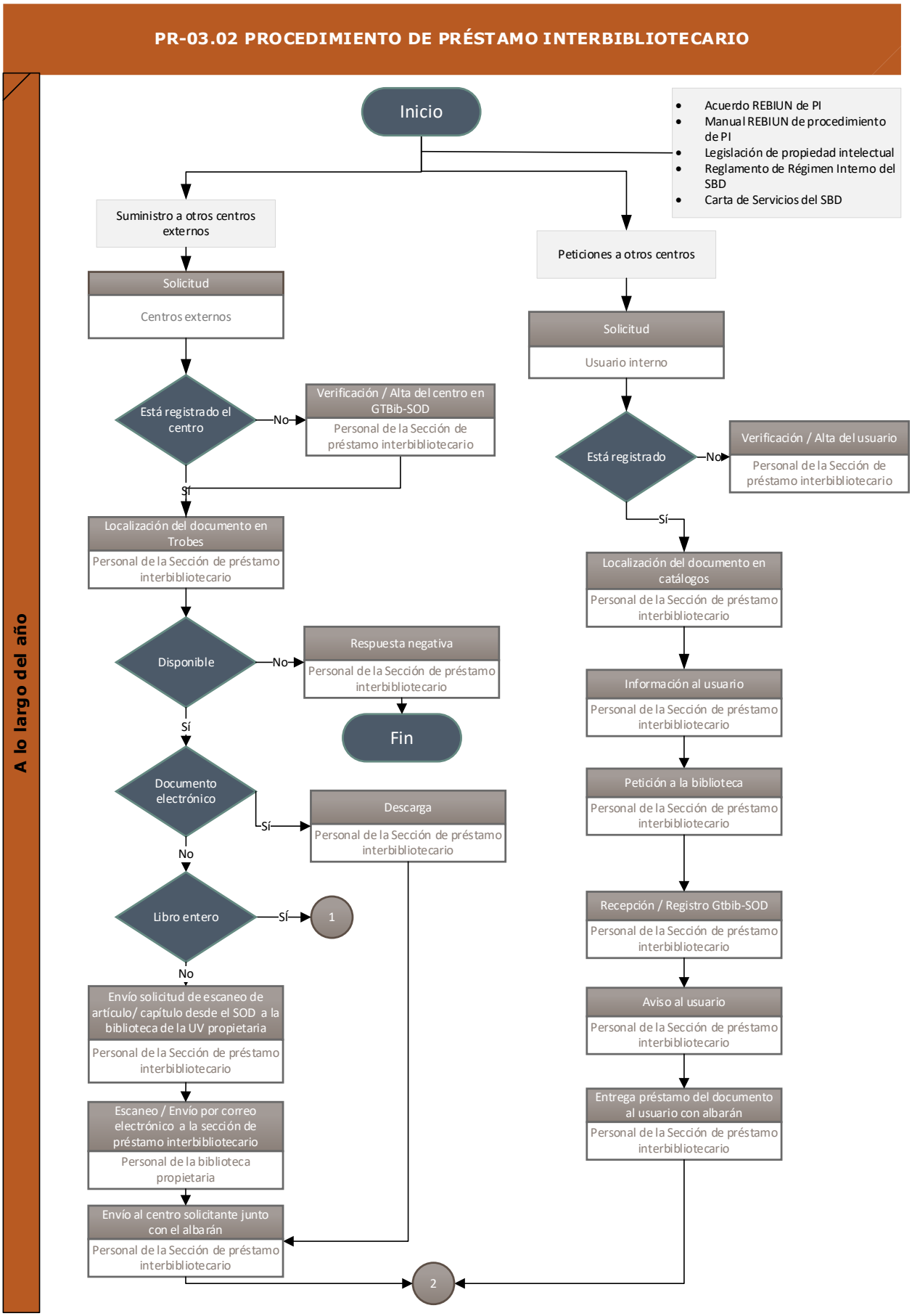
Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.02.1	Número de peticiones anuales tramitadas como centro suministrador.	Servicio completo
I.PR-03.02.2	Número de peticiones anuales tramitadas como centro peticionario.	Servicio completo

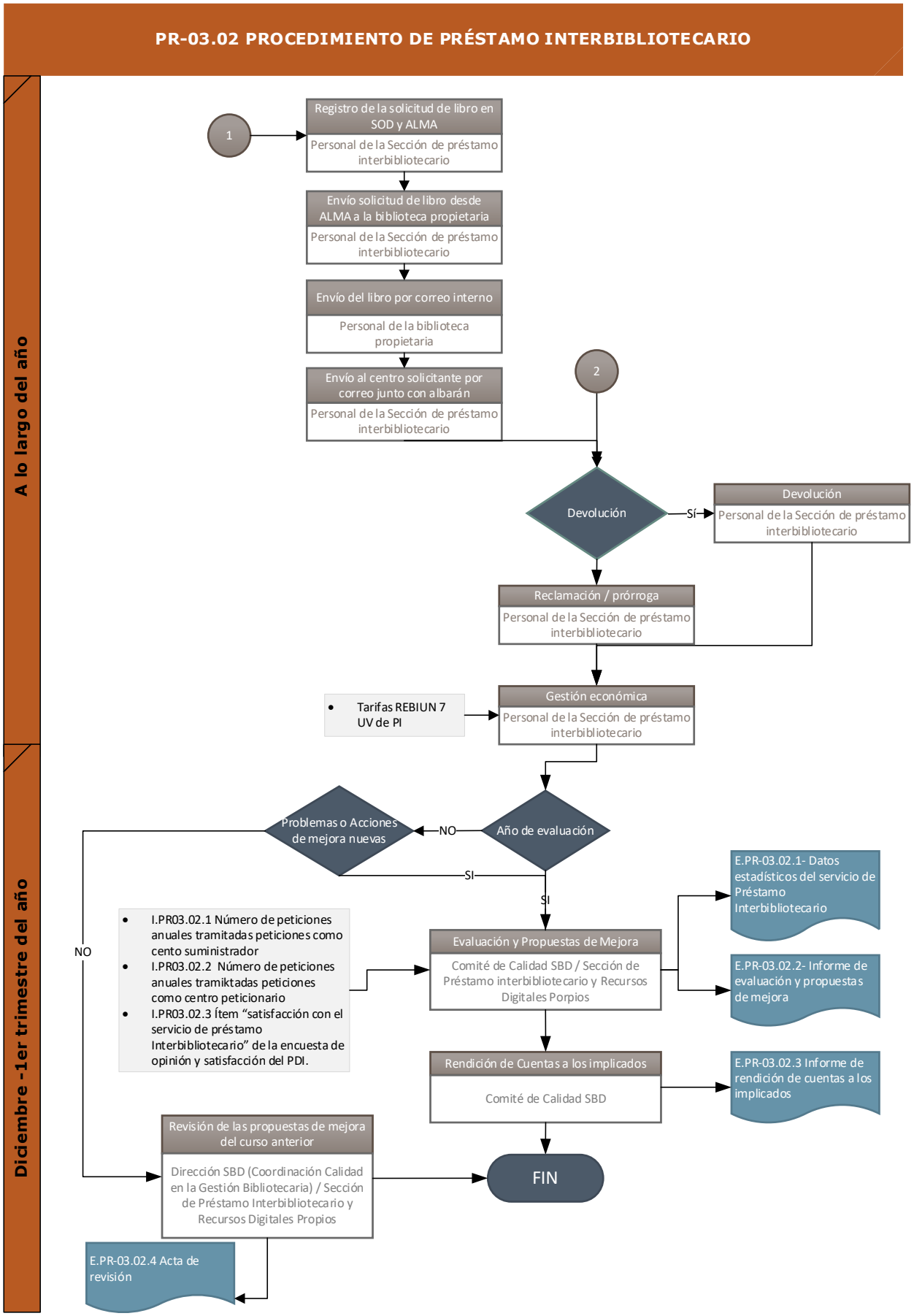
INDICADORES DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los indicadores que se han seleccionado para la evaluación de este procedimiento son derivados de las encuestas de satisfacción que se pasan a los diferentes grupos de interés. Se utiliza una escala de LIKERT de 5 categorías (1- Muy en desacuerdo- 5 Muy de acuerdo).

Indicador	Definición	Nivel de Desagregación
I.PR-03.02.3	Ítem “satisfacción con el servicio de préstamo Interbibliotecario” de la Encuesta de opinión y satisfacción del PDI.	Servicio completo

10 DIAGRAMA DE FLUJO




PR-03.02 PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO
A lo largo del año
Diciembre -1er trimestre del año
1
Registro de la solicitud de libro en SOD y ALMA
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
Envío solicitud de libro desde ALMA a la biblioteca propietaria
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
Envío del libro por correo interno
Personal de la biblioteca propietaria
Envío al centro solicitante por correo junto con albarán
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
2
Devolución
SÍ
Devolución
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
Reclamación / prórroga
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
Tarifas REBIUN 7
UV de PI
Gestión económica
Personal de la Sección de préstamo interbibliotecario
Año de evaluación
NO
Problemas o Acciones de mejora nuevas
SI
SI
NO
I.PR03.02.1 Número de peticiones anuales tramitadas peticiones como cento suministrador
I.PR03.02.2 Número de peticiones anuales tramiktadas peticiones como centro peticionario
I.PR03.02.3 Ítem “satisfacción con el servicio de préstamo Interbibliotecario” de la encuesta de opinión y satisfacción del PDI.
Evaluación y Propuestas de Mejora
Comité de Calidad SBD / Sección de Préstamo interbibliotecario y Recursos Digitales Porpios
E.PR-03.02.1- Datos estadísticos del servicio de Préstamo Interbibliotecario
E.PR-03.02.2- Informe de evaluación y propuestas de mejora
Rendición de Cuentas a los implicados
Comité de Calidad SBD
E.PR-03.02.3 Informe de rendición de cuentas a los implicados
Revisión de las propuestas de mejora del curso anterior
Dirección SBD (Coordinación Calidad en la Gestión Bibliotecaria) / Sección de Préstamo Interbibliotecario y Recursos Digitales Propios
FIN
E.PR-03.02.4 Acta de revisión