

**Biblioteca de la Universidad
Complutense de Madrid.**



**CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE
LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

Aprobada en Comisión de Biblioteca el 18 de octubre de 2016



Biblioteca



CARTA DE SERVICIOS

2016 -2018



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Presentación

Una carta de servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008, Cartas de servicios. Requisitos).

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid elaboró una primera Carta de Servicios en el año 2008, que hasta ahora no había sido objeto de revisión. De ahí que el *Plan Estratégico de la BUC 2014-2016* estableciera como uno de sus objetivos (2.3.7) la puesta al día de su contenido.

La Nueva Carta de Servicios para el periodo 2016-2018 actualiza los servicios que la Biblioteca Complutense presta a la comunidad universitaria y expone los nuevos compromisos de servicio que asume ante ella. Su pretensión es servir de herramienta de comunicación e interacción entre la biblioteca y la comunidad universitaria y promover el cumplimiento y la mejora de los servicios ofrecidos.

1. Misión

La Biblioteca Complutense (BUC) es un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, la investigación y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición. La BUC se estructura a través de un sistema bibliotecario único, descentralizado en las Bibliotecas de centros y la Biblioteca Histórica y coordinado a través de unos Servicios Centrales por la Dirección de la Biblioteca.

2. Normativa reguladora

Se recoge a continuación una selección de la normativa que establece el marco legal de funcionamiento de la BUC, con especial énfasis en las normas fundamentales y en aquellas que rigen la prestación de servicio público. Para una relación más completa, consultar la página web: <http://biblioteca.ucm.es/normas>.

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid (aprobados por R.D.58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la UCM. B.O.C.M., de 28 de mayo ([28/11/2003](#))).
- Política institucional de Acceso Abierto a la producción científica y académica de la UCM ([27/05/2014](#))
- Reglamento de la Biblioteca: Universidad Complutense de Madrid ([5/12/2006](#)).
- Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC ([18/12/1992](#)).
- Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo ([16/12/2015](#)).
- Normas de Préstamo Interbibliotecario ([29/2/2008](#)).
- Plan Estratégico de la BUC [2014-2016](#)
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([14/12/1999](#)).
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia la Tecnología y la Innovación ([2/6/2011](#)).

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual ([22/4/1996](#)) y Ley 23/2006, de 7 julio, por la que se modifica el texto refundido anterior ([8/7/2006](#))
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado ([3/9/2005](#)).
- [Norma UNE 93200:2008](#) de requisitos de las Cartas de Servicio.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano ([4/3/1996](#))

3. Derechos y deberes de los usuarios

Son derechos de los usuarios de la BUC:

- Acceder en condiciones razonables a la consulta y estudio de los fondos bibliográficos y documentos que constituyen la BUC, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca, los cuales podrán estar limitados por las condiciones de contratos y licencias.
- Acceder al préstamo a domicilio y a otros servicios, siempre que se identifiquen con el carné que se indique en la normativa del servicio y no estén sujetos a alguna de las sanciones contempladas en la misma.
- Disfrutar de los servicios de la Biblioteca durante periodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer sus necesidades.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes de información.
- Recibir la formación básica para la utilización de los servicios de la Biblioteca.
- Recibir una atención correcta y eficiente por parte del personal de la Biblioteca.

Son deberes de los usuarios de la BUC:

- Hacer un uso correcto de las instalaciones, bienes y recursos de la Biblioteca.
- Cumplir con las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca y, en especial, las normas que se dicten para el préstamo de fondos bibliográficos y documentos y el uso de las salas de lectura, mediatecas y otras salas especiales que permitan el acceso a las colecciones.
- Colaborar con los servicios de la Biblioteca para mantener el correcto funcionamiento de los mismos, evitando cualquier conducta que pudiera menoscabar su desarrollo. A este fin, deberán guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la biblioteca.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

4. Servicios ofrecidos

Se relacionan a continuación los principales servicios ofrecidos por la Biblioteca Complutense. Para una relación detallada consultar la página web: <http://biblioteca.ucm.es/servicios>.

Información, referencia y consulta en sala

- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- Servicio personalizado a usuarios con discapacidad a fin de facilitar el acceso a las colecciones y servicios.
- Asesoramiento para buscar y localizar información bibliográfica y en el uso de los recursos y servicios de información.
- Orientación bibliográfica especializada en las distintas áreas de conocimiento.
- Servicio de referencia virtual a través de chat.
- Acceso inalámbrico (conexión wifi) desde los locales de las bibliotecas a los servicios y recursos en línea e Internet.
- Consulta en sala de materiales originales o reproducidos para el público en general.
- Medios para posibilitar la reproducción de documentos, respetando las restricciones que establece la legislación vigente.

**Préstamo**

- Préstamo domiciliario con carné de la UCM de documentos que no sean de uso restringido.
- Renovación y reserva de ejemplares prestados a través del servicio web “Mi cuenta”.
- En la bibliotecas que los tengan, préstamo de portátiles y otros dispositivos como tablets, lectores de libros electrónicos, webcams, ratones, pizarras...
- En algunas bibliotecas, préstamo y reserva de salas o mesas de trabajo en grupo.
- Préstamo intercentros de documentos originales o copias, para usuarios autorizados, desde otras bibliotecas de la UCM alejadas de la del solicitante.
- Petición por préstamo Interbibliotecario, para usuarios autorizados, de documentos que no se encuentren en la colección de la BUC.

Formación de usuarios

- Sesiones formativas de carácter introductorio y especializado sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Apoyo a la docencia y la investigación

- Bibliografías actualizadas con enlaces al catálogo de la BUC para cada una de las asignaturas impartidas en los cursos de grado y master de la UCM.
- Asesoramiento sobre la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos y normativa internacional de citación.
- Orientación en los procesos de acreditación y evaluación.
- Asesoramiento en el Portal de Bibliometría UCM.
- Orientación sobre la publicación y difusión de los trabajos de investigación, sobre derechos de autor, criterios de calidad de las revistas científicas e índices de impacto.

Biblioteca digital

- Acceso desde la red UCM (o remotamente, a través del Proxy o la VPN de la UCM) a los recursos de información electrónicos contratados por la BUC: bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, portales científicos, etc.
- Acceso y consulta de las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la UCM.
- Acceso, difusión y preservación de la investigación complutense, aumentando su visibilidad e impacto mediante el depósito de los trabajos de investigación y materiales docentes en el “Archivo Institucional E-Prints Complutense”.

Adquisiciones bibliográficas

- Adquisición de las novedades de bibliografía recomendada de los programas docentes.
- Propuesta y gestión de la adquisición de nuevos documentos y de la contratación de licencias de acceso a recursos electrónicos de información.
- Información periódica sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.
- Atención a las desideratas de la comunidad universitaria.

Actividades de extensión

- Realización de exposiciones, visitas guiadas y cualesquiera otras actividades de difusión que fomenten el conocimiento de las colecciones complutenses, la cultura y la responsabilidad social.

**Sugerencias y quejas**

- Atención a las opiniones, sugerencias y quejas recibidas sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.



5. Compromisos de calidad

Servicio	Destinatarios	Compromiso	Indicador	Dato
Información y atención al público	Comunidad universitaria	Atendemos de manera eficiente y cordial las consultas tanto de forma presencial como remota.	Índices de satisfacción (puntos 4.1 y 6.) en las encuestas de satisfacción anuales.	2015: 4.1: 7,8 6.1: 7,3 6.2: 7,3
		Actualizamos diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web para hacerla amigable y útil.	Índices de satisfacción (puntos 3.10 alumnos y 3.7 profesores) en las encuestas de satisfacción anuales.	Alumnos Año 2012 6,6 Año 2013 6,7 Año 2014 6,6 Año 2015 6,6 Profesores AÑO 2012 7,5 AÑO 2013 7,4 AÑO 2014 7,4 AÑO 2015 7,6
		Garantizamos el acceso a nuestros recursos electrónicos (libros, revistas, e-prints...) desde cualquier dispositivo en cualquier momento (salvo incidencias técnicas ajenas a nosotros).	Nº de incidencias anuales atendidas sobre problemas de acceso a recursos electrónicos.	2011 195 2012 204 2013 159 2014 140 2015 171
		Respondemos en un plazo máximo de 5 días hábiles a las sugerencias y quejas presentadas electrónicamente mediante el formulario o el correo buweb.	Tiempo medio de respuesta a quejas y sugerencias presentadas telemáticamente (revisar formularios).	Pendiente de medición.
		Facilitamos a los usuarios con discapacidad el uso y el acceso a los recursos de los que dispone la Biblioteca.	Nº de puestos de lectura adaptados en funcionamiento en la BUC.	9 (INF, DER, CEE, FLL, GHI, FDI, CPS, PSI, BMZ)



Servicio	Destinatarios	Compromiso	Indicador	Dato
Información y atención al público	Comunidad universitaria	Atendemos de forma continuada al chat de la BUC de lunes a viernes entre 10 y 14 h y 16 y 20h durante el periodo lectivo.	Nº de consultas recibidas en el chat de la BUC.	2012: 2883 2013: 2519 2014: 2574
		Respondemos a las informaciones solicitadas a través de las cuentas de redes sociales de la BUC.	Tiempo medio de respuesta en redes sociales.	Tiempo medio respuesta en <i>Facebook</i> (mayo 2016): 10 días
Uso de las instalaciones	Estudiantes	Ofrecemos al menos 1 puesto de lectura por cada 7 estudiantes de grado en horario habitual durante el periodo lectivo.	Nº de estudiantes de grado de la UCM entre número de puestos de lectura de la BUC en horario habitual.	2011: 5,48 2012: 5,57 2013: 5,82 2014: 5,57
		Ofrecemos puestos de lectura en periodo de exámenes en al menos una biblioteca y con ampliación de los horarios a sábados y domingos.	Encuestas de satisfacción aperturas y encuestas anuales// Índice de ocupación de la BMZ durante aperturas extraordinarias.	2011: 6,6 2012: 6,9 2013: 6,7 2014: 6,8
		Ofrecemos un número creciente de puestos de trabajo en grupo.	% puestos de trabajo en grupo respecto del total de puestos en bibliotecas UCM.	2011 7,61% 2012 7,72% 2013 7,76% 2014 9,17%
	Comunidad Universitaria	Mejoramos las prestaciones del equipamiento informático en las bibliotecas.	Índice de satisfacción (punto 2.4) de las encuestas anuales de la BUC.	Año 2011: 4,4 Año 2012: 4,5 Año 2013: 4,8 Año 2014: 5,0 Año 2015: 5,5
		Ofrecemos un número creciente de puestos de lectura con conexión a la red eléctrica.	%puestos de biblioteca con conexión a red eléctrica.	Pendiente de medición
		Ofrecemos un número creciente de escáneres de uso público.	% bibliotecas con escáneres de uso público.	2014: 56%
Préstamo	Comunidad universitaria	Prestamos documentos de depósito solicitados "in situ" por el usuario en un máximo de 30 minutos (salvo que se encuentren en depósitos muy alejados o en departamentos).	Tiempo medio de respuesta para todas las peticiones anticipadas de depósito.	2012 1:20 2013 1:10 2014 1:09 2015 1:03



Servicio	Destinatarios	Compromiso	Indicador	Dato
Préstamo	PDI y Estudiantes de master y doctorado	Atendemos de forma inmediata las solicitudes (internas y externas) de préstamo interbibliotecario y garantizamos que, en más del 90% de las solicitudes, los documentos electrónicos se reciben en un máximo de 4 días.	Tiempo transcurrido hasta la recepción de documentos electrónicos solicitados por P.I.// Índice de satisfacción del PDI sobre el préstamo Interbibliotecario.	2015: 92,9% en menos de 4 días / AÑO 2011 7,6 AÑO 2012 7,7 AÑO 2013 7,8 AÑO 2014 7,9 AÑO 2015 8,1
		Entregamos documentos solicitados por préstamo intercentros en un máximo de 4 días hábiles desde su solicitud.	Tiempo transcurrido hasta la recepción de documentos solicitados por préstamo intercentros.	2015: 93,8% en menos de 4 días
Formación de usuarios	Estudiantes	Realizamos sesiones de bienvenida para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.	% de bibliotecas que ofrecen sesiones de bienvenida. Nº de sesiones de bienvenida.	2014: 100% 2015: 100%
	Estudiantes y PDI	Realizamos cursos de formación introductorios y especializados que respondan a las demandas de los usuarios a lo largo del curso académico.	Nº de cursos introductorios y especializados realizados anualmente.	2012 42 2013 86 2014 60 2015 93
	PDI	Ofrecemos periódicamente sesiones informativas sobre novedades de la biblioteca o temas de su interés.	Nº de sesiones informativas para PDI// Índice de satisfacción del PDI (punto 5.10) con la información y formación recibida de la Biblioteca.	2012 13 2013 31 2014 14 2015 26
Colecciones	Comunidad Universitaria	Publicamos mensualmente en la página web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.	http://alfama.sim.ucm.es/boletines/	Actualizaciones automáticas mensuales de la página.
		Ponemos a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 10 días laborables los materiales bibliográficos comprados desde que son recibidos por la Biblioteca.	Nº medio de días transcurridos desde la recepción al proceso técnico de los documentos.	Pendiente de medición.
		Respondemos con rapidez sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares solicitados a través del formulario.	Índice de satisfacción del PDI (punto 3.7) en las encuestas anuales.	2015: 5,7
	Estudiantes y PDI	Adquirimos la bibliografía básica recomendada para las asignaturas, actualizando y reforzando cada curso la existente.	Índice de satisfacción de los estudiantes (punto 3.2) y del PDI (5.4) en las encuestas anuales.	/ 2015: 6,7 estudiantes 4 sobre 5 PDI



Servicio	Destinatarios	Compromiso	Indicador	Dato
Colecciones	PDI	Adquirimos o suscribimos los recursos bibliográficos necesarios para la investigación, en función de la disponibilidad presupuestaria.	Índice de satisfacción del PDI (punto 3.1) en las encuestas anuales.	2015: 7,2
Apoyo a la docencia y la investigación	PDI	Asesoramos a los investigadores sobre: <ul style="list-style-type: none">• el uso de gestores bibliográficos• normativa de citación• propiedad intelectual• criterios de calidad de las revistas científicas• publicación de trabajos académicos• depósito en el Archivo Institucional• impacto de las publicaciones• evaluación de actividad investigadora o procesos de acreditación• bibliometría	Índice medio de satisfacción del PDI (punto 5) en las encuestas anuales al PDI sobre los servicios de apoyo a la docencia y la investigación de la BUC.// Valoración del Archivo Institucional Complutense// N° de documentos depositados anualmente en el Archivo Institucional	2015: Valoración global encuestas anuales a PDI: 8,9 Valoración Archivo 2015: 7,10/ Eprints depositados 2015: 6.037
Difusión	Comunidad Universitaria	Realizamos y tomamos parte en exposiciones y otras actividades de difusión de la cultura y la responsabilidad social.	N° de exposiciones y actividades de difusión con participación de la BUC (http://biblioteca.ucm.es/exposiciones)	2015: http://biblioteca.ucm.es/exposiciones



6. Formas de participación

Los usuarios de la BUC podrán contactar con la Biblioteca y colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Página web: <http://biblioteca.ucm.es/>
- Correo electrónico: bucweb@buc.ucm.es
- Redes sociales: Facebook, Twitter.
- Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros.
- Comisión de Biblioteca de la UCM.
- Comisiones de Biblioteca de cada uno de los Centros.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la BUC o a la Dirección de cada una de las Bibliotecas de Centro.
- Encuestas de la Biblioteca.

7. Horarios

Apertura habitual de 12 horas diarias de lunes a viernes en periodo lectivo. Consultar horarios habituales y extraordinarios en la página web: <https://biblioteca.ucm.es/horario>.

8. Localización

Dirección de la Biblioteca

Edificio Castro y Bravo (Multiusos 1). c/ Profesor Aranguren, s/n. 28040 - MADRID - scbuc@ucm.es - 913947985

Campus de Moncloa (Ciudad Universitaria 28040 Madrid)

- Biblioteca María Zambrano: C/ Profesor Aranguren, s/n - bmzcomun@buc.ucm.es - Sala: 913947862
- Bibl. F. de Bellas Artes: Greco, 2 - buc_bba@ucm.es - 913943596
- Bibl. F. de CC. Biológicas: C/ José Antonio Novais, 12 - buc_bio@buc.ucm.es - 913945041
- Bibl. F. de CC. de la Información: buc_inf@buc.ucm.es - 913942208 / 913942209
- Bibl. F. de CC. Físicas: buc_fis@buc.ucm.es - 913944651
- Bibl. F. de CC. Geológicas: buc_geo@ucm.es - 913944900
- Bibl. F. de CC. Matemáticas: Plaza de CC. , 3 - buc_mat@buc.ucm.es - 913944572
- Bibl. F. de CC. Químicas: buc_qui@buc.ucm.es - 913944254
- Bibl. F. de Derecho: buc_der@buc.ucm.es - 913947862 / 913945613
- Bibl. F. de Enfermería, Fisioterapia y Podología: F. de Medicina Pabellón 2º, 3ª Planta - buc_enf@buc.ucm.es - 913941569



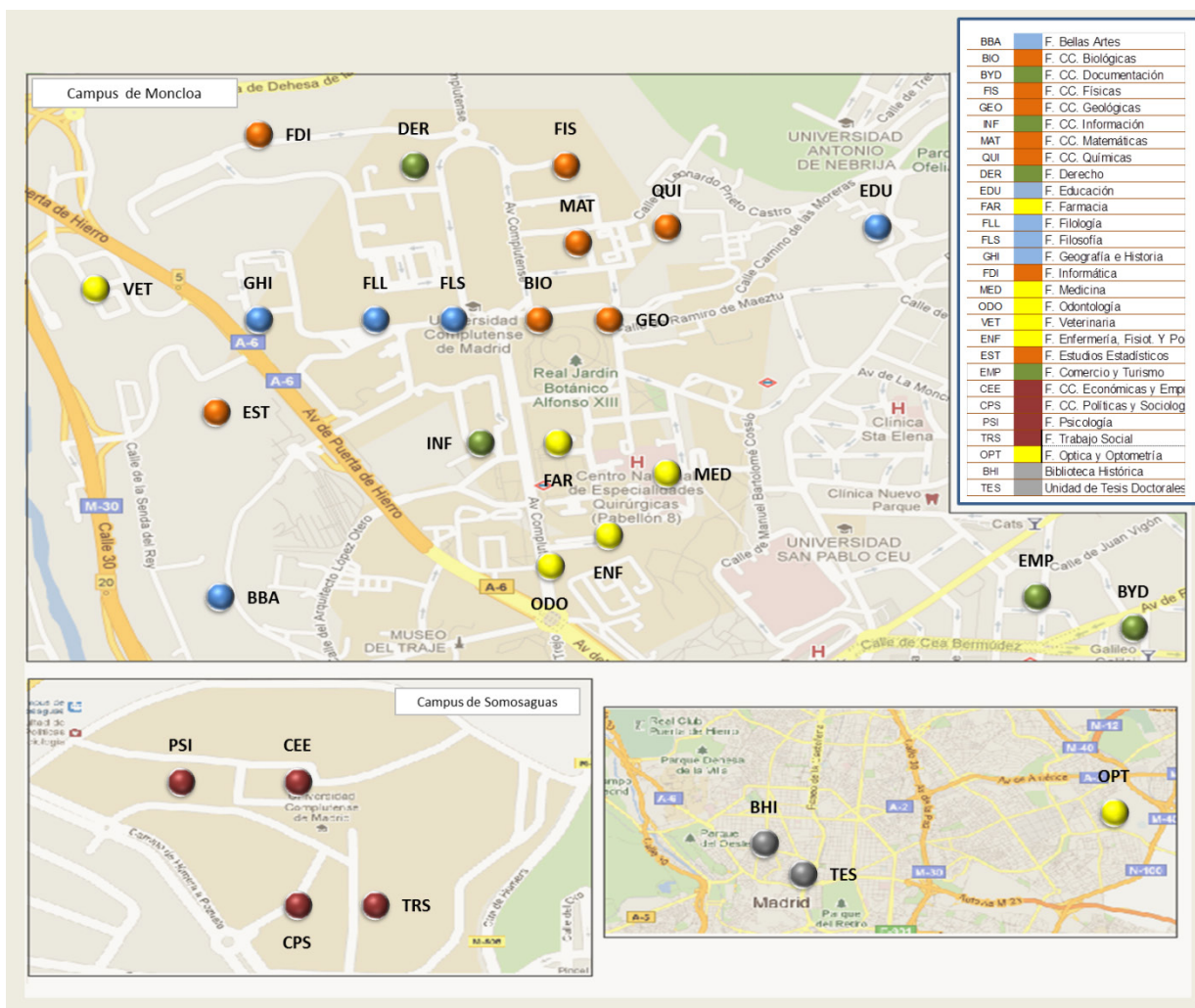
- Bibl. F. de Educación – Centro de Formación del Profesorado: EDIFICIO LA ALMUDENA Rector Royo Villanova s/n - buc_edu@buc.ucm.es- 913946274
- Bibl. F. de Estudios Estadísticos: Avda. Puerta de Hierro s/n - buc_est@buc.ucm.es - 913944035
- Bibl. F. de Farmacia: buc_far@buc.ucm.es- 913941781
- Bibl. F. de Filología: buc_fil@buc.ucm.es - 913945355
- Bibl. F. de Filosofía: buc_fsl@buc.ucm.es - 913945250
- Bibl. F. de Geografía e Historia: Edificio B C/ Profesor Aranguren, s/n - buc_ghi@buc.ucm.es - 913946080 / 913946072
- Bibl. F. de Informática: C/ Profesor José García Santesmases, 9 - buc_eis@buc.ucm.es - 913947523
- Bibl. F. de Medicina: buc_med@buc.ucm.es - 913941334
- Bibl. F. de Odontología: buc_odo@buc.ucm.es - 91 3942008
- Bibl. F. de Veterinaria: Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad - buc_vet@buc.ucm.es - 913943828

Campus de Somosaguas (28223 - POZUELO DE ALARCÓN. MADRID)

- Bibl. F. de CC. Económicas y Empresariales: buc_cee@buc.ucm.es - 913942608
- Bibl. F. de CC. Políticas y Sociología: buc_cps@buc.ucm.es - 913942964
- Bibl. F. de Psicología: buc_psi@buc.ucm.es - 913943194
- Bibl. F. de Trabajo Social: buc_trs@buc.ucm.es - 913942731

Otros Centros

- Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla: Noviciado, 3. 28015 - MADRID - buc_foa@buc.ucm.es - 913946612
- Bibl. F. de CC. de la Documentación: C/ Santísima Trinidad, 37. 28010 - MADRID - buc_byd@buc.ucm.es - 913946672
- Bibl. F. de Comercio y Turismo: Avenida de Filipinas, 3. 28003 - MADRID - buc_emp@ucm.es- 913946788
- Bibl. F. de Óptica y Optometría: C/ Arcos de Jalón, 118. 28037 - MADRID - buc_opt@buc.ucm.es- 913946870
- Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas de la UCM: Noviciado, 3. 28015- MADRID - buc_tesi@ucm.es - 91 394 6641



9. Garantías

Si una reclamación evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en la Carta, la Dirección de la Biblioteca contactará con el usuario en el plazo máximo de 5 días hábiles, por el medio elegido por éste, para explicar las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo. El incumplimiento de los compromisos de servicio no entrañará la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

10. Vigencia de la Carta

La Carta de Servicios de la Biblioteca Complutense fue aprobada por la Comisión de Biblioteca de la UCM de 18 de octubre de 2016.

Cada año se elaborará un informe de seguimiento de los compromisos adquiridos. La Carta mantendrá su vigencia durante dos años desde su aprobación.