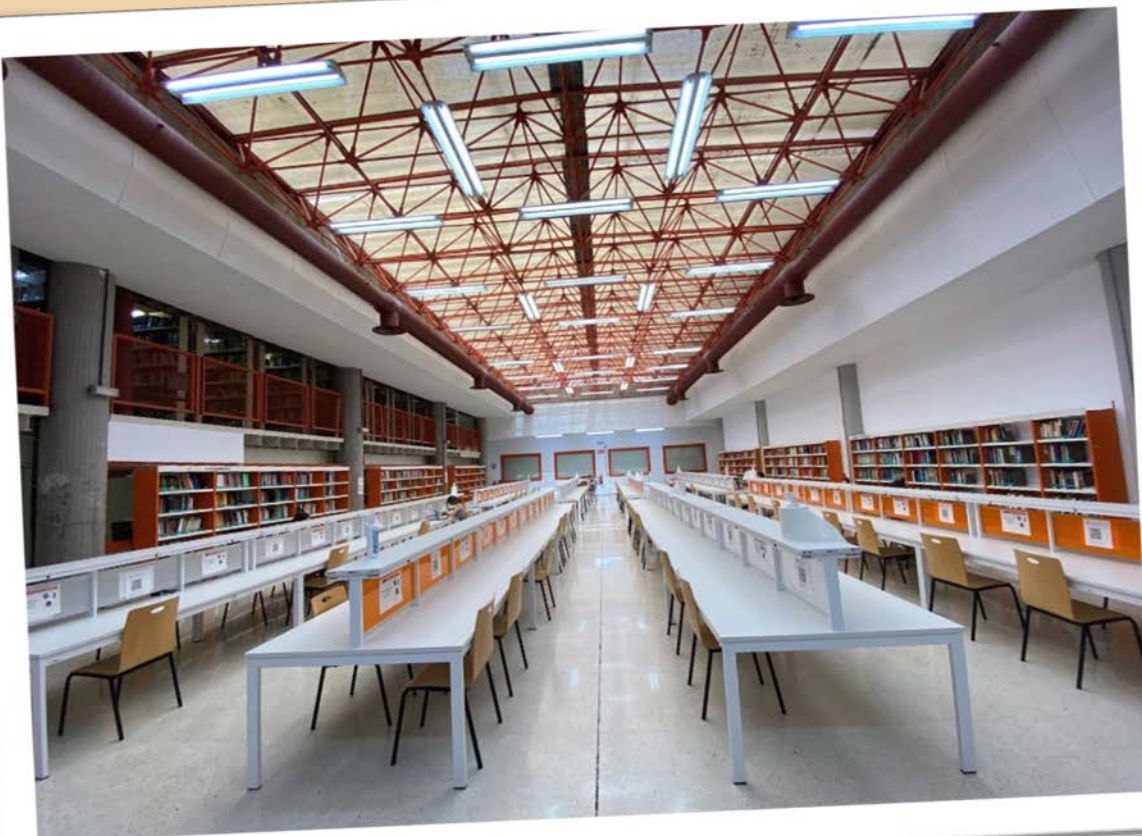


MEMORIA DE LA BIBLIOTECA

1 de octubre 2019 - 30 septiembre 2020



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
BIBLIOTECA

CONTENIDO

1. Palabras del Director	4
2. Una Biblioteca con capacidad de adaptación	6
Biblioteca Complutense en Línea	6
Biblioteca Segura UCM	9
3. Organización y gestión	13
3.1 Organización	13
3.2 Representación institucional	18
3.3 Erasmus, pasantías y visitas profesionales	21
3.4 Becas de Formación Práctica	22
3.5. Convenios de colaboración	23
4. Personal	24
4.1 Nombramientos	24
4.2 Jubilaciones y traslados	26
4.3 Plan de formación del Personal	27
5. Financiación e infraestructuras	28
5.1 Presupuesto	28
5.2 Equipamientos e infraestructuras	29
6. Información y apoyo a la docencia e investigación	31
6.1 Información y comunicación	31
6.2 Repositorio Institucional E-Prints Complutense	32
6.3 Apoyo a la docencia e investigación	35
7. Edición Digital y Web	36
7.1 Digitalización	36
7.2 Ordenación, preservación y difusión del patrimonio digitalizado	36
7.3 Web	39
8. DESARROLLO TECNOLÓGICO Y SISTEMAS	41
8.1 WMS. Plataforma de gestión de servicios bibliotecarios	41
8.2 Tratamiento e intercambio de datos	42
8.3 Apoyo a otros servicios y a las bibliotecas de centro	43
8.4 Tareas de gestión	44

9. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN	45
9.1 Adquisiciones	45
9.2 Proceso técnico y normalización.....	46
9.3 Donaciones.....	47
10. SERVICIOS AL USUARIO	48
10.1 Aperturas extraordinarias	48
10.2 Préstamo domiciliario e interbibliotecario	49
10.3 Formación de usuarios	50
10.4 Encuestas de satisfacción de usuarios	50
10.5 Actividades culturales	53
11. PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL.....	54
12. APENDICE ESTADÍSTICO.....	56

I. PALABRAS DEL DIRECTOR

El curso académico 2019-2020 ha estado en gran medida condicionado por el cierre de la actividad presencial provocada por la crisis de la pandemia de COVID-19 en el mes de marzo de 2020. El decreto de confinamiento supuso un reto para todas las instituciones, especialmente para las relacionadas con la educación. La Universidad Complutense y, por tanto, la Biblioteca, tuvieron que adaptarse de la noche a la mañana a una situación jamás vista en la historia de la humanidad.

Se puso a prueba la capacidad de la plantilla para responder en tiempo récord a lo que la comunidad universitaria (estudiantes, investigadores y PDI) esperaba de la Biblioteca. El personal fue la pieza clave del éxito en la continuidad de la prestación de los servicios tanto virtuales como en la progresiva vuelta a la presencialidad.

A lo largo del curso académico se iniciaron las reuniones para la elaboración de un Plan de Acción que recogería los objetivos y acciones necesarias para los siguientes años. Será presentado y aprobado en Comisión de Biblioteca.

De entre las acciones emprendidas, destacaremos el avance en el proyecto de acondicionamiento y distribución de espacios de los depósitos y despachos de la Biblioteca María Zambrano, en colaboración con el Servicio de Obras.

Se ha iniciado el proceso de evaluación de la plataforma de gestión de Biblioteca WMS y del buscador Cisne debido a los problemas detectados, con el objetivo de tomar una decisión sobre la idoneidad de la plataforma.

Además, se han entablado contactos con el Consorcio Madroño con el fin de que la Universidad Complutense de Madrid pueda reincorporarse como miembro de pleno derecho, aceptando el sistema de reparto de cuotas que actualmente mantienen y el paquete completo de recursos consorciados.

Como una acción estratégica de la Dirección de la Biblioteca con el fin de difundir de forma adecuada la totalidad de recursos de información y

servicios que ofrece la Biblioteca se ha creado un Equipo de Comunicación y Marketing.

Por otro lado, se ha establecido una periodicidad regular de la convocatoria de la Junta de Directores, con un total de 8 reuniones ordinarias y dos extraordinarias. La Comisión de Biblioteca se ha reunido en dos ocasiones.

El futuro de la Biblioteca Complutense se plantea con el reto de seguir adaptándose a la incierta y cambiante *nueva normalidad*, invirtiendo en colecciones electrónicas y acelerando la digitalización de los servicios.

Debemos destacar que la valoración global de la Biblioteca en las encuestas a usuarios ha subido tres décimas con respecto al año anterior, a pesar del cierre de instalaciones y servicios presenciales, especialmente entre los estudiantes, lo que indica que los estudiantes se sintieron bien atendidos con los servicios de Biblioteca en línea. La satisfacción de los usuarios con la reapertura de servicios especiales tras la pandemia con el sistema de cita previa fue muy alta, tal y como se refleja en las encuestas.

Finalmente, no debemos dejar de dedicar unas palabras de agradecimiento a la plantilla y recordar a todos los que cayeron enfermos por la pandemia, incluidos sus familiares y amigos.

Antonio Moreno Cañizares

Director de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid

2. UNA BIBLIOTECA CON CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN

A raíz de la pandemia internacional originada por la COVID-19, con fecha 14 de marzo de 2020 se decretó el Estado de Alarma en todo el territorio nacional español para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que tuvo sucesivas fases y prórrogas hasta el 21 de junio de 2020. Se decretó el confinamiento generalizado de toda la población y entre las medidas de contención en el ámbito educativo y de la formación, se suspendió la actividad educativa presencial en todos los centros, incluida la enseñanza universitaria, lo que provocó el consiguiente cierre presencial de la Universidad Complutense, manteniéndose las actividades educativas a través de la modalidad a distancia, cuando resultó posible.

Biblioteca Complutense en Línea

La situación excepcional provocada por la pandemia afectó de manera radical al funcionamiento de la Biblioteca lo que obligó a multitud de adaptaciones en todos los servicios y a los planes previstos a poner en marcha en los meses futuros, apostando por el trabajo en remoto y virtualizando servicios. Tras el cierre de todos los servicios presenciales se puso en marcha su adaptación a servicios virtuales creándose una web llamada “Biblioteca en Línea” en la que se recopilaron todos los servicios en línea disponibles al usuario. Las acciones emprendidas tras el cierre de la Universidad fueron:

- › Organización del trabajo en remoto del personal bibliotecario.
- › Suspensión del sistema de sanciones y del envío a los usuarios de todos los tipos de avisos de circulación (retraso, recogida de reservas, cancelación de reservas). Ampliación del plazo de préstamo de los libros prestados.

- › Puesta en marcha y difusión del servicio de atención individualizada del personal docente e investigador UCM.
- › Restricción del servicio de préstamo interbibliotecario a documentos en formato electrónico
- › Incremento de oferta de recursos de información en línea para la comunidad universitaria complutense mediante la solicitud de periodos de prueba de distintos recursos de información en línea, y la apertura o ampliación de los catálogos de plataformas de libros. Todo ello difundido en web y redes sociales.
- › Difusión por redes sociales de recursos de información en acceso abierto y gratuito para el conjunto de la sociedad.
- › Recopilación de cursos y materiales formativos dirigidos al personal bibliotecario con el fin ampliar la oferta de autoformación.
- › Actualización de la información pública sobre horarios y eventos de carácter presencial organizados en las bibliotecas (Biblioagenda UCM).
- › Restablecimiento del servicio de atención mediante chat, en horario de 10:00 a 13:00, desde el 23 de marzo. Elaboración de un manual para apoyar el servicio.
- › Creación de FAQs específicas para resolver las dudas de los usuarios en torno a los servicios prestados por la Biblioteca durante dicho periodo.
- › Recopilación de los recursos de información sobre el coronavirus, liberados por las editoriales científicas.
- › Distribución entre los centros la elaboración de las guías de recursos electrónicos para su transformación en biblioguías.
- › Actualización de la web de forma constante con noticias e información de interés, lo cual se ha ido comunicando a vuestros editores web para facilitar la actualización de las portadas de las bibliotecas.
- › Virtualización de una parte de la oferta formativa del plan de formación de usuarios de la Biblioteca.

Durante el periodo de alarma (9 de marzo – 25 de junio) la biblioteca y a pesar del cierre de las instalaciones siguió ofertando sus servicios a los usuarios y realizando numerosas actividades de forma virtual, experimentando un gran incremento de uso de las colecciones electrónicas

(libros, revistas, bases de datos) además de un ascenso notable de los accesos al catálogo Cisne y las biblioguías, las consultas de usuarios y el incremento de préstamos a medida de la apertura de las bibliotecas y la satisfacción por parte de los usuarios quedó reflejada en los buenos resultados recibidos en la evaluación.

Datos básicos

- › Accesos al catálogo Cisne: 1.700.000 accesos al catálogo con casi medio millón
- › de usuarios activos.
- › 213.000 accesos a las Biblioguías de la BUC, con más de 70.000 usuarios activos
- › 3.063 consultas (chat, formularios, correos electrónicos, etc.)
- › Préstamo interbibliotecario de documentos electrónicos: 1.176 peticiones a
- › otras bibliotecas y 248 servidos al exterior.
- › Más de 600.0000 descargas de artículos de revistas electrónicas
- › Descargas de libros electrónicos: más de 2 millones de descargas de capítulos o
- › secciones de libros.
- › 3.270 libros prestados a 790 usuarios únicos.

Se creó la figura de Coordinador COVID de Centro, responsable de coordinar cualquier gestión relativa al COVID-19 que deba realizarse en un centro y aclarar cualquier duda al respecto, y actuando bajo las instrucciones establecidas por la Coordinadora COVID de la UCM y la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales de la UCM. Suele corresponderse con el Gerente, siendo para Servicios Centrales y Biblioteca Histórica la Administradora de la Biblioteca y para la Biblioteca María Zambrano, el Director de la Unidad de Coordinación Bibliotecaria.

Biblioteca Segura UCM

En un escenario lleno de incertidumbres, pero con la vista puesta en el mes de mayo en el posible fin del Estado de Alarma y la entrada de la Comunidad de Madrid en la fase inicial del *Plan de desescalada*, se elaboró el *Plan de medidas preventivas para la vuelta a la presencialidad en el trabajo (8 de mayo de 2020)*. Se concibió como un texto común para todas las bibliotecas, flexible y gradual en su aplicación, que primaba en todo momento la seguridad de los trabajadores y los usuarios a la hora de garantizar los servicios bibliotecarios.

Para su elaboración se tuvo en cuenta la *Guía de buenas prácticas en los centros de trabajo* del Ministerio de Sanidad y las medidas marcadas en la *Guía de Prevención de Riesgos Laborales* aprobadas en el Consejo de Seguridad y contó con el apoyo de la Gerencia y el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia de la UCM.

En él se fijaron las medidas de protección para el personal, las medidas de protección para el usuario y las medidas de organización interna, incluyendo directrices para el manejo del material bibliográfico, la reestructuración de los espacios de las bibliotecas y el impulso de la biblioteca digital. Se dispuso que el restablecimiento de los servicios habría de hacerse de manera gradual, adaptándose en todo momento a las directrices marcadas por la Universidad y por las autoridades sanitarias a través de las distintas fases de la desescalada.

La Biblioteca fue uno de los Servicios más complejos a la hora de poner en marcha su vuelta a la presencialidad por varios motivos como son el volumen de usuarios, por los espacios de los que dispone y también por la propia manipulación física de los libros, susceptibles de la transmisión del virus. El *Protocolo de medidas organizativas y específicas de la Biblioteca* fue de los primeros en aprobarse en la fase inicial, concretamente, el 3 de junio de 2020, lo que permitió que a fecha 8 de junio, estuvieran abiertas al público ocho bibliotecas: Filología y Derecho (Biblioteca María Zambrano), Matemáticas, Geológicas, Bellas Artes, Informática, Documentación, Comercio y Turismo y Trabajo Social. El servicio que se prestaba era el de préstamo y devolución de documentos, con cita previa, siendo el único posible en esos momentos y en horario restringido condicionado por la

disponibilidad de personal, con la apertura de las bibliotecas varios días a la semana, desde uno hasta cinco, con un horario restringido de tres horas, en base a una propuesta de máximos en función del escaso personal.

La primera semana de desescalada en la que se prestó servicios presenciales en las bibliotecas transcurrió sin grandes incidencias, salvo las normales que pudieron surgir por el propio servicio. Con fecha 15 de junio se incorporaron otras siete bibliotecas: Ciencias de la Información, Ciencias Físicas, Estudios Estadísticos, Filología (General) y Óptica y Optometría, además de la Biblioteca Histórica con el Servicio de Tesis Doctorales, que contaban con un protocolo específico.

Esto suponía más del 55% del servicio de préstamo presencial restituido, cifra que fue aumentado de forma gradual. A finales del mes de junio, el servicio presencial se encontraba reactivado en 21 de las 26 bibliotecas (80% de las Facultades), más la Biblioteca Histórica.

De todo ello se hizo eco la revista *Tribuna Complutense* que su número de junio 2020 publicó la entrevista realizada al director de la Biblioteca sobre la adaptación virtual de la biblioteca a la situación excepcional ocasionada por la pandemia y reflexiones personales en torno al futuro de la biblioteca.

Con fecha 3 de julio, se actualizó el *Protocolo de medidas organizativas de la Biblioteca*, adaptado tras el final del Estado de Alarma a la normativa específica de la Comunidad Autónoma de Madrid, destacando entre las modificaciones la introducción de la lectura en salas, la reducción de la cuarentena de libros devueltos de catorce a tres días, la posibilidad de dos turnos de atención al público y la distancia de seguridad de metro y medio, aunque seguían recomendando los dos metros.

Tras el cierre de todas las bibliotecas como medida de seguridad con motivo de la celebración de las pruebas de la Evaluación para el Acceso a la Universidad entre el 6 y el 9 de julio, el día 13 se puso en marcha la prueba piloto de lectura en sala en la Biblioteca María Zambrano, implementándose en esencia con:

- › 204 puestos de estudio en sala con reserva previa que se fue ampliando hasta 490.
- › Acceso solo a usuarios complutenses.
- › Asignación de puestos por el Bibliotecario en el mostrador.
- › Garantizando las máximas medidas de higiene y limpieza.
- › Acceso no permitido a las estanterías de libre acceso ni a los ordenadores de salas.
- › Préstamo de libros previa reserva y ordenadores portátiles excluidos de préstamo.

Esta prueba piloto serviría de modelo para la apertura en el resto de bibliotecas a partir del mes de septiembre, condicionada en todo momento al desarrollo de la pandemia por coronavirus, dado lo variable de la situación, y por el *Acuerdo de Mesa Sindical* en el que se promocionaba el trabajo en remoto y el mantenimiento de la conciliación hasta el 21 de septiembre con un horario recomendado de apertura al público: de 9:30 a 19:30 h. ininterrumpido en función de la disponibilidad de personal.

Se vio reducido el aforo en un 76% de media en todas las bibliotecas por la implantación de las medidas de distanciamiento, convenientemente señalizadas Y se mantuvo cerrado el Libre Acceso, préstamo de portátiles, uso de ordenadores de uso público y salas de trabajo en grupo.

En paralelo se lanzó una campaña de difusión coordinada por la Dirección de la Biblioteca, mediante una web denominada "Biblioteca Segura UCM" con toda la información de interés y actualizada sobre la vuelta a la presencialidad para los usuarios y que sustituyó a "Biblioteca Complutense en Línea", además de con vídeos informativos e infografías, señalización vertical común, información en redes, etc.

Con respecto al horario de verano en julio y agosto, se recomendó por parte de la Dirección de la Biblioteca ofrecer servicio presencial hasta finales de julio y, si fuera posible, mantener la biblioteca abierta en línea con un mínimo de un trabajador que pudiera atender posibles consultas. Durante todo el periodo vacacional se mantuvieron servicios mínimos en los Servicios Centrales de Biblioteca para poder atender cualquier eventualidad. Entre el 1 y 21 septiembre se recomendó mantener las condiciones de apertura vigentes, intentando aumentar los días de

apertura y el horario de atención a 4 horas: de 9:30 a 13:30 h., dependiendo de las facultades.

Entrado el mes de septiembre, se definieron las directrices para el restablecimiento de los servicios en Biblioteca según interpretación del *Acuerdo, de 21 de septiembre de 2020, de la mesa sindical de la UCM sobre condiciones de trabajo durante la acomodación a la “nueva normalidad”*, en las que se fijaba que a partir del 22 de septiembre de 2020.

- › Horario de apertura al público, de lunes a viernes de 9:00 a 19:30 h. ininterrumpido, salvo excepciones, con 5 horas de atención directa por turno.
- › Desde el 28 septiembre, coincidiendo con la apertura de curso y la libre circulación de alumnos, eliminación de la cita previa para la recogida de las reservas y devolución de libros.
- › Apertura de salas y asignación de puestos de lectura conforme a instrucciones.
- › Mantenimiento cerrado el Libre Acceso, préstamo de portátiles, uso de ordenadores de uso público, de autopréstamos y salas de trabajo en grupo.

3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

La Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid se sigue integrando en el Vicerrectorado de Investigación y Transferencia, a cargo de D^a Margarita San Andrés, quien ejerce por delegación del Rector las competencias sobre la dirección de la política bibliotecaria y la mejora de los servicios bibliotecarios. El máximo representante de la Biblioteca es D. Antonio Moreno Cañizares, quien ocupa la Dirección de la misma, junto con D^a Ana Albertos, Subdirectora de Servicios al Usuario y Calidad, y D^a Leticia Sánchez Paus, Subdirectora de Colecciones.

3.1 Organización

Comisión de Biblioteca y Junta de Directores

La Comisión de Biblioteca de la Universidad se reunió en dos ocasiones el 29 de noviembre de 2019 y el 6 de julio de 2020.

La Junta de Directores de Biblioteca se reunió en doce ocasiones, diez reuniones en convocatoria ordinaria (18 de septiembre, 17 de octubre, 18 de noviembre y 16 de diciembre de 2019; 13 de febrero, 1 de abril, 4 de mayo, 7 de julio, 24 de septiembre y 30 de octubre de 2019) y dos reuniones en convocatoria extraordinaria (el 8 de mayo y el 4 de junio de 2020). Estas estuvieron justificadas por la puesta en marcha de un plan de desescalada del confinamiento por la pandemia de COVID-19 en España, y la urgente necesidad de un plan de medidas para la vuelta a la presencialidad en el trabajo, para el personal y la reanudación de los servicios bibliotecarios complutenses de manera presencial.

Desde octubre de 2019 se hizo efectiva la asistencia del Director de la Biblioteca a los Consejos de Gobierno.

Desde el mes de abril de 2020 las reuniones de la Comisión de Biblioteca de la Universidad y de la Junta de Directores de Biblioteca pasaron a realizarse de modo virtual a través de la plataforma Google Meet.

Comisiones Técnicas y Grupos de Trabajo

Se está fomentando la cooperación y la comunicación entre bibliotecas, a partir de la creación de una Comisión de Coordinadores, compuesta por Coordinadores de Área, Biblioteca Histórica y Dirección que se ha venido reuniendo de forma mensual y con reuniones previas por áreas.

Plan de Acción

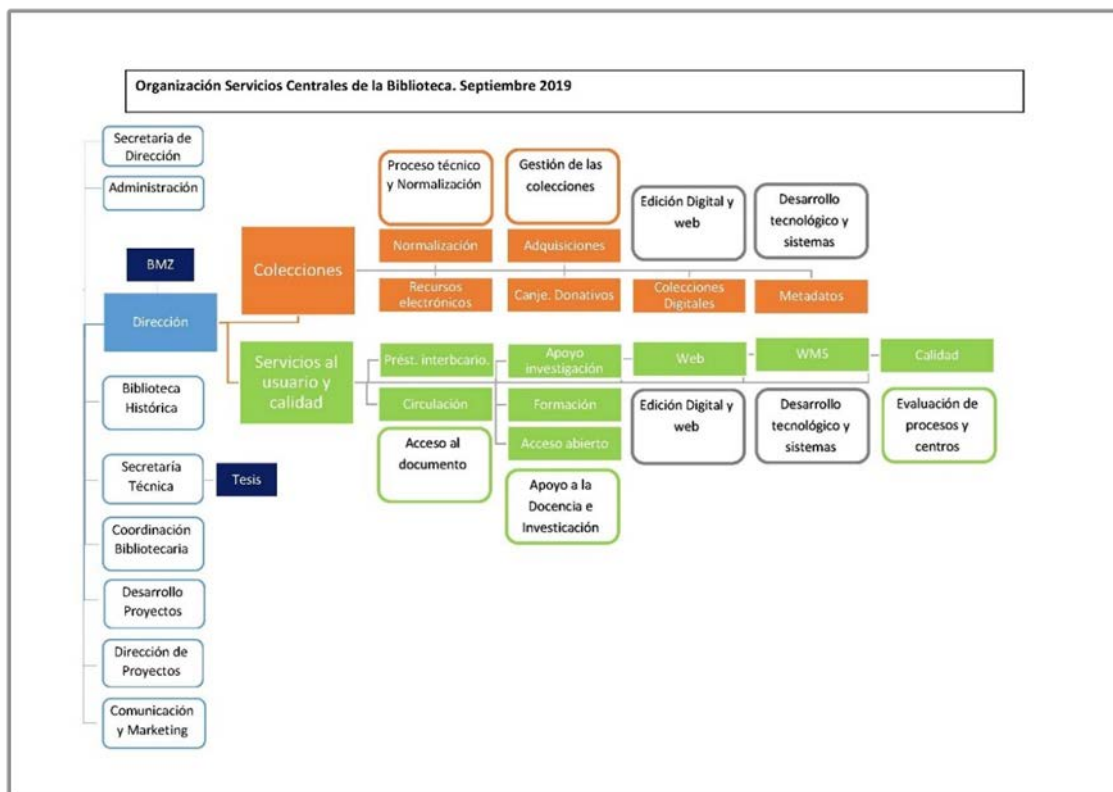
A fecha febrero de 2020, la Dirección de la Biblioteca contaba con un borrador del Plan de Acción para los años 2020 y 2021, en fase media-avanzada, al que le seguiría otro para 2022 y 2023, listo para su debate con los coordinadores de las Bibliotecas de Área. Fue elaborado a partir de los objetivos planteados por las bibliotecas de centros y servicios centrales, y redactado por la recién creada Comisión de Coordinadores. Pero con el establecimiento del Estado de Alarma, sus objetivos quedaron obsoletos y tuvieron que replantearse y revisarse de cara a un futuro a corto plazo, dada la incertidumbre de la situación.

Visita a centros

Hasta enero de 2020, continuó el Plan de visitas a todas las bibliotecas complutenses iniciado por la nueva Dirección de la Biblioteca y, asimismo, se solicitó a los centros el documento de Planificación anual correspondiente.

Servicios Centrales de Biblioteca

A comienzos del año académico se reorganizaron los Servicios Centrales de la Biblioteca potenciando los procesos frente a los servicios, quedando como se refleja en este organigrama:



En septiembre de 2020, se presentó a Gerencia una propuesta de modificación parcial de la relación de puestos de trabajo de Servicios Centrales y Biblioteca Histórica, obedeciendo a la necesidad de reforzar y racionalizar determinados servicios que allí se gestionan, mediante la creación, supresión y modificación de diferentes plazas. Se propone además la redenominación de las actuales Subdirecciones y reasignación de los Servicios dependientes:

- › Subdirector de Procesos y Servicios Bibliotecarios pasaría a denominarse Subdirector de Colecciones, y de esta subdirección pasarían a depender:

Jefe Servicio Gestión de las Colecciones.

Jefe Servicio Proceso Técnico y Normalización.

Jefe Servicio Edición Digital y Web.

Jefe Sección Canje y Donativos.

Jefe Sección Compras y Licencias.

Jefe Sección Normalización.

Jefe Sección Recursos Electrónicos.

- › Subdirector de Tecnología e Innovación Bibliotecaria pasaría a denominarse Subdirector de Servicios al Usuario y Calidad y de esta subdirección pasarían a depender:

Jefe Servicio Acceso al Documento.

Jefe Servicio Desarrollo Tecnológico y Sistemas.

Jefe Servicio Información y Apoyo a la Docencia e Investigación, que pasaría a denominarse Jefe Servicio Apoyo a la Docencia e Investigación.

Jefe Servicio Evaluación de procesos y Centros.

Jefe Sección Desarrollo Tecnológico y Tratamiento de Datos.

Jefe Sección Desarrollo Web e Intranet.

Jefe Sección de Servicios de Digitalización y Apoyo a la Edición Científica.

Jefe Sección de Servicios de Apoyo a la Docencia.

Archivo de la Dirección de la Biblioteca y Servicios Centrales

En octubre de 2019 se acordó transferir parte de la documentación del Archivo de la Dirección de la Biblioteca y Servicios Centrales comprendida entre los años 1851 y 2003, al Archivo General de la UCM, fijándose un calendario de entregas, teniendo lugar la primera el 10 de diciembre de 2019 y la segunda en fecha 28 de enero de 2020.

Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas

En noviembre se inició un proyecto de colaboración con la Universidad y Escuela de Doctorado en el proceso de control de plagios de las tesis doctorales y se logró unificar criterios en temas como el diseño de una anteportada común a todas las tesis en la que la fecha que aparezca sea la de lectura.

Tesis en cifras

Año 2019

Nº de tesis defendidas: 778

Nº de investigadores en sala: 464

Año 2020

Nº de tesis defendidas: 451

Nº de investigadores en sala: 121

Equipo de Comunicación y Marketing

Uno de los aspectos esenciales planteados por la Dirección de la Biblioteca es el de mejorar la comunicación y la difusión de los servicios de la biblioteca, especialmente con la aceleración de la virtualización de los servicios.

Aunque en febrero de 2020 se dedicó ya una persona a tiempo completo a labores de marketing, fue en mayo cuando se creó el Equipo de Comunicación y Marketing, dependiente de la Dirección de la Biblioteca, y formado por tres personas, encargado de canalizar las necesidades de comunicación de la Dirección de la Biblioteca, organizar acciones de marketing y difusión de los servicios de la BUC y coordinar la estrategia de redes sociales de la BUC (buc_redes-sociales@ucm.es).

La Biblioteca Complutense tiene presencia en las siguientes redes sociales. Para datos estadísticos, véase anexo 1: Datos sobre redes sociales de la BUC.

- › Instagram @bibliotecacomplutense. Esta cuenta fue creada en septiembre de 2015. Durante el curso 2019/2020 contó con 2042 seguidores más, lo que supuso un incremento del 134%. A 31 de agosto de 2020 había 3185 seguidores.
- › Facebook @BibliotecaComplutense. Página creada en marzo de 2009. Durante el curso 2019/2020 contó con 942 seguidores más, lo que supuso un incremento del 10,5%. Se trata de la red social de la biblioteca con más seguidores a 31 de agosto, 8910, pero la que

menos crece. Hay un claro cambio de tendencia en el incremento y relevancia de nuestras redes sociales.

- › Twitter @BComplutense. Cuenta creada en septiembre de 2011. En el curso 2019/2020 contó con 1415 seguidores más, un incremento del 22,6%. A 31 de agosto de 2020 contaba con 6244.
- › YouTube. Canal creado en mayo de 2012. En el curso 2019/2020 sumó 58 suscriptores, un incremento del 41,1%. A 31 de agosto de 2020 contaba con 141 suscriptores. Con más de 10.000 visualizaciones, 259 horas de visualización.

Los días 19 y 20 de septiembre tuvo lugar la Jornada de Bienvenida para los nuevos estudiantes de la Universidad Complutense, en la que participó la BUC, como en ediciones anteriores. La novedad de este curso fue que dicha jornada tuvo lugar por primera vez en el Campus de Somosaguas (día 19). Paralelamente se dio difusión a la actividad a través de redes sociales. En el stand de la Biblioteca se publicitaron y explicaron los servicios que ofrece la Biblioteca Complutense y se repartieron diversos folletos y regalos promocionales.

3.2 Representación institucional

REBIUN

El Director de la Biblioteca asistió durante los días 13 y 14 de noviembre a la *XXVII Asamblea Anual de Rebiun* que tuvo lugar en la Universidad de Granada y en la que se aprobó el IV Plan Estratégico de Rebiun, estructurado en seis nuevas metas que dieron lugar a nuevas Líneas de Trabajo:

1. Programas cooperativos (Línea 1)
2. Biblioteca y conocimiento (Línea 2)
3. Recursos humanos (Línea 3)
4. Agenda 2030 (Línea 4)
5. Rebiun en Crue (Comité ejecutivo)
6. Cooperación bibliotecaria (Comité ejecutivo)

Se mantuvieron los mismos Grupos de Trabajo tradicionales que se integraron en las diferentes líneas,

- › GT Catálogo colectivo, GT Estadísticas y GT Servicios compartidos en Línea 1.
- › GT Repositorios y Proyecto Archivo web, en Línea 2.
- › GT Patrimonio, en Línea 4.
- › GT de Comunicación, en Meta 6, Cooperación bibliotecaria.

El 9 de marzo se pudo constituir la Línea 3 de Rebiun orientada a ayudar a las bibliotecas de la red en su gestión de los recursos humanos en las áreas de organización del trabajo y desarrollo profesional. La BUC forma parte de esta línea junto con otras ocho universidades. Esta Línea está a cargo de trabajar en competencias profesionales de los bibliotecarios universitarios, categorías profesionales, selección y formación de personal.

La Asamblea extraordinaria prevista para el 26 de marzo de 2020 en la IE University en Madrid, para debatir sobre los nuevos objetivos del plan de trabajo, tuvo que ser cancelada debido a la crisis de COVID-19.

En mayo de 2020, REBIUN publicó un documento marco de recomendaciones para la reapertura de servicios en las bibliotecas, elaborado por el grupo de Trabajo de Presencialidad de REBIUN del que el Director D. Antonio Moreno Cañizares formó parte, estando a cargo de los aspectos relativos a los tratamientos para la desinfección de libros y la cuarentena.

Consortio Madroño

Una de las líneas de trabajo de la Dirección es la de abrir vías de cooperación con otras entidades, entre ellas el Consortio Madroño. En febrero de 2019, la Dirección mantuvo una primera reunión con una representación del Consortio en la que hubo acuerdo en que la Universidad Complutense se reincorporara como miembro de pleno derecho, aceptando el sistema de reparto de cuotas existente y el paquete completo de recursos consorciados.

Dialnet Métricas

Dialnet Métricas es un proyecto elaborado gracias a una indexación colaborativa al que se van sumando cada vez más bibliotecas, coordinadas desde la biblioteca de la Universidad Complutense. Cuenta además con el asesoramiento técnico de expertos del grupo EC3 de la Universidad de Granada (los creadores de INRECX).

El proyecto Dialnet Métricas parecía tomar un nuevo impulso con la reunión celebrada en noviembre de 2019 en la Universidad, con la constitución de la Comisión Técnica de Dialnet y la constitución de dos grupos de trabajo uno de ellos dedicado a Dialnet Métricas, en la que se pergeñó un piloto, con la idea era incorporar a nuevas bibliotecas al proyecto

La pandemia resultó un acicate que ha roto todas las previsiones y buena parte de las bibliotecas, centraron gran parte de los esfuerzos en él. Los principales resultados fueron un total de 48 bibliotecas universitarias implicadas

En septiembre de 2020, se presentó una nueva edición de Dialnet Métricas notablemente aumentada y con cambio de interfaz con una considerable ampliación de las disciplinas analizadas, incluidas todas las ciencias sociales e incorporando algunas áreas de humanidades (arte, historia, filología hispánica y filosofía).

IFLA

La BUC está presente en la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) en la Sección de Tecnología de la Información, en la Sección de Libros Raros y Colecciones Especiales y en la Sección Servicios Bibliotecarios para Personas con Necesidades Especiales. El Congreso General de la IFLA tuvo que ser cancelado por la pandemia.

Otras

El 14 de noviembre, la Directora de la Biblioteca Histórica, Marta Torres, participo en el Workshop “The Heritage of University Libraries” en la Biblioteca de la Universidad de la Sorbona, con la ponencia “The creation of Biblioteca Histórica of Complutense University of Madrid: A heritage library for the 21th century”.

El 2 de diciembre tuvo lugar el mini simposio OCLC Research “Authorities and identifiers: how to move forward?” relativo a los datos enlazados en las autoridades y el uso de identificadores al que asistieron Andoni Calderón, con una ponencia sobre Dialnet y el Portal Bibliométrico, y Marina Arana.

Durante este curso la Biblioteca sigue siendo miembro de ANABAD y SEDIC. En cuanto a las organizaciones internacionales, la Biblioteca sigue perteneciendo a LIBER y OCLC.

3.3 Erasmus, pasantías y visitas profesionales

El 1 de octubre se recibió la visita de un grupo de tres bibliotecarios de la Bibliotecas del Banco de la República de Bogotá, Colombia, interesados en conocer la experiencia complutense con WMS. El mismo día, una representación de la Universitat de Barcelona visitó la biblioteca para conocer el sistema de préstamo de PrestaLib.

El 8 de octubre se recibió la visita de una misión académica del grupo de trabajo cooperativo G8 Bibliotecas Medellín, Colombia, formada por 15 bibliotecarios, que a su vez participaban en Liber, para conocer las prácticas bibliotecarias.

El 19 de noviembre se recibió la visita de Daichi Kato, bibliotecario de la División de los Servicios Públicos Kansai-kan de la Biblioteca Nacional de Dieta en Japón, quien visitó los servicios Centrales de la Biblioteca y las bibliotecas de las Facultades Bellas Artes y de Psicología, para conocer de primera mano las colecciones de fondos japoneses.

Como viene siendo habitual la Biblioteca Complutense participó en el Programa IBEREX de prácticas formativas para profesionales iberoamericanos en el sector cultural (14 de octubre al 8 de noviembre de 2019) organizado por Ministerio de Cultura y Deporte de España. Entre el 31 de octubre y el 7 de noviembre, Débora Núñez Faguaga, de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias – UDELAR de la Universidad de la República de Uruguay en Montevideo realizó las sesiones prácticas del curso de “Planificación y gestión de bibliotecas digitales” en los Servicios Centrales de la Biblioteca además de visitas guiadas a la Biblioteca Histórica, Biblioteca María Zambrano y la biblioteca de la Facultad de Químicas. Su

anfitriona fue Mar Pradal Suárez de los Servicios Centrales de la Biblioteca quien a su vez realizó las sesiones académicas del curso del 14 al 30 de octubre.

En el año 2020 y debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, todas las visitas y estancias profesionales en la Biblioteca fueron canceladas hasta que la situación permitiera retomarlas, entre ellas la Semana Erasmus PAS (Staff Mobility for Training) en la Biblioteca Complutense que tenía prevista su celebración entre el 18 al 22 de mayo de 2020.

3.4 Becas de Formación Práctica

La Biblioteca siguió contando con estudiantes complutenses con becas de formación práctica, con una dedicación flexible de 20 horas semanales en jornada de mañana, de lunes a viernes. Una estudiante estuvo destinada en la biblioteca de Informática a lo largo del año 2019, otra estudiante en la biblioteca de Farmacia hasta septiembre de 2019 y otro estudiante en el Archivo Histórico del Partido Comunista de España, en la Biblioteca Histórica, desarrollándola a lo largo de todo el año 2019 y 2020.

En septiembre de 2020 se solicitó la incorporación de dos nuevos estudiantes a la biblioteca de Filosofía para tareas de apoyo en la gestión del donativo de la biblioteca y fondo personal del Dr. Julián Marías, con una beca de formación práctica procedente de la bolsa de la convocatoria nº 56/2019 para el Archivo General quienes tras recibir el preceptivo periodo de formación en biblioteconomía, por parte del Servicio de Proceso Técnico y Normalización de la Biblioteca y de archivística, por parte del Archivo General, se incorporarían a principios de noviembre.

3.5. Convenios de colaboración

La Universidad Complutense, con la mediación de la Biblioteca de Psicología y la Facultad de Psicología, firmaron en octubre de 2019 un Convenio de colaboración con el Colegio Profesional de Logopedas de la Comunidad de Madrid. Su objeto es permitir el acceso y uso de la Biblioteca de la Facultad de Psicología a los logopedas colegiados en este organismo. El Colegio realizará una aportación económica anual como contraprestación. La duración del Convenio es de tres años, con posibilidad de ser prorrogado.

4. PERSONAL

En noviembre de 2019, en Consejo de Gobierno se aprobó la siguiente Oferta de Empleo Público 2019 para Biblioteca: 15 plazas de nuevo ingreso (5 de A2, 5 de C1, 5 de C2) y 33 de promoción interna (3 de A1, 10 de A2, 20 de C1).

Las convocatorias de oposiciones pendientes de publicación quedaron paralizadas drásticamente por el comienzo de la pandemia, proceso que se retomaría en febrero de 2021:

- › C1: 16 plazas (OEP 2017) de nuevo ingreso, 8 plazas (OEP 2018) de nuevo ingreso y 15 plazas (OEP 2018) de promoción interna.
- › A2: 12 plazas (OEP 2018) de promoción interna.
- › A1: 3 plazas (OEP 2018) de promoción interna.

4.1 Nombramientos

Durante este periodo se produjeron los siguientes nombramientos de personal en direcciones y jefaturas de servicio:

Octubre 2019

- › Director de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia, Francisco Javier Gómez López, desde su puesto en la Biblioteca de la Facultad de Filología.
- › Administradora de la Biblioteca, Anuncia Fuertes Domínguez, desde su puesto en el Servicio de Coordinación de Gestión Académica, Sección de Coordinación de Matrícula de Máster y Doctorado.

Noviembre 2019

- › Secretaria Técnica de la Biblioteca, M^a Aurora Díez Baños, por jubilación de Francisco Javier Fernández Iglesias.
- › Subdirector de la Biblioteca de la Facultad de Informática, Francisco Romero Calvo.
- › Directora de la Biblioteca de la Facultad de Geológicas, Ana Cabeza Llorca, desde su puesto de Subdirectora de la Biblioteca de la Facultad de Geológicas.

Diciembre 2019

- › Subdirector de la Biblioteca de la Facultad de Geológicas, Manuel Martín Mota, desde su puesto de Director de la Biblioteca de la Facultad de Informática.
- › Directora de la Biblioteca de la Facultad de Informática, Eva Rapado Vicente, desde su puesto de Directora de la Biblioteca de la Facultad de Estudios Estadísticos.

Enero 2020

Con fecha de 5 de noviembre de 2019 se aprobó la convocatoria pública para la provisión, mediante el sistema de Libre Designación, de los siguientes puestos de trabajo vacantes de en Biblioteca, quedando resuelta en fecha 28 de enero de 2020, con los siguientes nombramientos:

- › Director Biblioteca, Antonio Moreno Cañizares.
- › Subdirectora de Procesos y Servicios Bibliotecarios, Leticia Sánchez-Paus Hernández.
- › Subdirectora de Tecnología e Innovación Bibliotecaria, Ana Albertos Bofarull.
- › Director de Proyectos Bibliotecarios, Antonio Calderón Rehecho.
- › Secretaria Técnica, María Aurora Díez Baños.
- › Director de Unidad de Coordinación Bibliotecaria, Antonio José Casas Rosado.
- › Jefa del Servicio Acceso al Documento, Esther Las Heras Navarro.
- › Jefa del Servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas, Inmaculada Fernández Sáez.

- › Subdirectora de la Biblioteca Histórica, Mercedes Cabello Martín.
- › Director de la Biblioteca de Ciencias de la Información, Javier García García.
- › Director de la Biblioteca de Matemáticas, Coordinador del Área de Ciencias, José Antonio Magán Wals.
- › Directora de la Biblioteca de Ciencias Químicas, Ruth López Zazo.
- › Directora de la Biblioteca de Filosofía, Isabel García Vázquez.
- › Directora de la Biblioteca de Psicología, María Jesús Marcos Treceño.

Febrero 2020

Con fecha 25 de febrero de 2020 (BOUC 2 de marzo de 2021) se convocó concurso general de méritos para la provisión de puestos de trabajo vacantes en el área de biblioteca, cuyo proceso quedó paralizado debido a la pandemia hasta comienzos del mes de octubre, resolviéndose en marzo de 2021.

4.2 Jubilaciones y traslados

En noviembre de 2019 la Dirección propuso en Junta de Directores organizar un acto homenaje conjunto a las jubilaciones para toda la plantilla de la biblioteca, anual o semestral, que se aceptó por unanimidad, pero no pudo organizarse a causa de la pandemia.

Julio 2020

En julio de 2020 se jubiló Isabel Costales Ortiz, Directora de la Biblioteca- Coordinadora de Área, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Septiembre 2020

En septiembre de 2020 se jubiló M^a Isabel Carreira Delgado, directora de la Biblioteca- Coordinadora de Área, de la Facultad de Geografía e Historia.

Traslado de Anunciación Fuertes Domínguez, Administradora de la Biblioteca a la OTRI.

4.3 Plan de formación del Personal

El Plan de Formación del Personal en el área de biblioteca, que estaba pendiente de la convocatoria del año 2018, se adaptó a las nuevas circunstancias virtualizando su formato de impartición, con la aprobación de la Comunidad de Madrid, de manera que los tres cursos de formación se ofrecieron en modalidad online con una duración de 20 horas de los que pudieron beneficiarse un total de 141 personas:

- › Los servicios de Bibliometría y las bibliotecas universitarias, impartido en dos ediciones del 25/06/2020 al 05/06/2020 y del 15/06/2020 al 26/06/2020 por la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC) para un total de 70 alumnos.
- › Servicios presenciales y a distancia en bibliotecas universitarias, impartido del 08/06/2020 al 29/06/2020 por la Real Compañía de los Mares Virtuales de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez para 49 alumnos.
- › Competencias profesionales en gestión estratégica de bibliotecas, impartido del 26/10/2020 al 10/11/2020 por la Sociedad Española de Documentación e Información Científica (SEDIC) para 22 alumnos.

Asimismo, en septiembre de 2020 se envió una propuesta de siete cursos de formación en el área de biblioteca, que entrarían dentro del Plan de Formación del PAS UCM (2021-22), en modalidad online.

5. FINANCIACIÓN E INFRAESTRUCTURAS

5.1 Presupuesto

El Consejo de Gobierno aprobó en sesión de 17 de diciembre de 2019 el Proyecto de Presupuesto para el ejercicio 2020. En el caso de la Biblioteca el importe del presupuesto es el mismo que el del año 2019, un total de 3.363.581,37 € y la distribución por partidas principales es la siguiente:

- › **CAPÍTULO I:** 140.000. Gastos de apertura extraordinaria.
- › **CAPITULO II:**
 - 108.585,40 €: servicio de mantenimiento WMS
 - 2.846.040,62 €: adquisición de la totalidad de las bases de datos y recursos electrónicos (libros y revistas científicas) contratados de forma centralizada. Parte del importe destinado a este concepto proviene de la cantidad (1.233.340,82 €) que el Rectorado detrae previamente a las Facultades y que incorpora directamente al presupuesto de la Biblioteca.
 - 19.000 €: gastos de préstamo interbibliotecario.
 - 30.443,35 €: custodia de las tesis doctorales.
 - 71.495 €: mantenimiento de servicios y plataformas externas: plataforma de referencia virtual (LibraryHelp), el servicio de información de aforo en tiempo real para la Biblioteca María Zambrano (Affluences), el desarrollo del autoservicio de préstamo de libros mediante dispositivos móviles (Prestalib), la aplicación para la elaboración de guías temáticas, la reserva de salas (LibApps). Además, se incluyen los costes de los proyectos de digitalización.
- › **CAPITULO IV:** 18.617 €: cuotas de asociaciones y entidades profesionales españolas e internacionales entre las que destacan IFLA, LIBER, ORCID, HathiTrust, Dialnet, Fesabid, SEDIC o Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes.
- › **CAPITULO VI:** 80.000 €: mejorar el equipamiento informático y el mobiliario de la Biblioteca María Zambrano.

5.2 Equipamientos e infraestructuras

Las acciones más destacadas en materia de equipamientos e infraestructuras durante el curso académico fueron las siguientes:

Equipamiento informático

A finales de año la Biblioteca ha actualizado el equipamiento informático de uso público de las bibliotecas, con una inversión de 395.000 € en la compra de 231 portátiles, 235 ordenadores de sobremesa y 85 monitores, además de una Tablet para cada biblioteca, con el objetivo de reducir el consumo de papel en los centros en el trabajo diario.

Radiofrecuencia

Se ha hecho una apuesta decidida por la extensión del sistema de radiofrecuencia (RFID) al mayor número de bibliotecas posible, para lo cual se ha hecho una planificación a medio plazo que incluye la adquisición desde Servicios Centrales de etiquetas RFID y estaciones de trabajo dirigidas a las bibliotecas. En la Biblioteca María Zambrano se puso en marcha el proyecto PrestaLib, que consiste en el autopréstamo y autodevolución de documentos provistos de sistema de radiofrecuencia, a través de terminales móviles smartphones.

Biblioteca María Zambrano

Debemos destacar en primer lugar el gran avance que se ha producido, en colaboración con el Servicio de Obras de la UCM, el diseño del proyecto de acondicionamiento y distribución de espacios de los depósitos y despachos de la Biblioteca María Zambrano, encontrándose actualmente en el tramo final del Proyecto básico, consistente en la división básica de espacios funcionales. Este proyecto permitirá unificar los distintos puntos de servicio, actualmente dispersos, de las bibliotecas de las Facultades de Derecho y de Filología, mejorará y racionalizará el acondicionamiento de las colecciones bibliográficas del resto de las bibliotecas complutenses y permitirá aumentar considerablemente la oferta de espacios de trabajo en grupo y colaboración de toda la comunidad universitaria.

Se ha renovado el mobiliario con 150 nuevas sillas y se han adquirido 56 nuevos portátiles junto a un armario automatizado para su autopréstamo. Además, se ha planificado una remodelación de la luminaria que redundará en un ahorro económico y energético a corto plazo, así como en un mejor servicio, y la necesaria ampliación de los aseos.

En febrero se puso en marcha el sistema *Affluences*, una herramienta que informa en tiempo real de la ocupación de los espacios y, a través de una aplicación informática, proporciona una previsión de afluencia a lo largo del día.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información

A principios de año se llevó a cabo una reorganización de espacios habilitando el nuevo Espacio de trabajo en grupo en el local que ocupaba la antigua Hemeroteca y trasladándose ésta a planta primera donde se ubicaba la antigua Videoteca.

Biblioteca de la Facultad de Filosofía

En noviembre de 2019, la Biblioteca amplió y reorganizó su depósito principal, ejecutando una obra de urgencia para liberar "las cargas" de peso en las estanterías y los problemas en el forjado del edificio. Se pintaron, limpiaron y señalizaron convenientemente todos los depósitos afectados.

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Matemáticas

En otoño de 2019, se reorganizaron parte de sus espacios y se reubicaron parte de sus instalaciones y se abrieron otras. Fruto de estos cambios, la Biblioteca cuenta 38 nuevos puestos de y dos salas de trabajo en grupo, una zona de acogida y exposiciones más amplia para el público y una zona de información más integrada con las colecciones y el resto de las zonas de trabajo del personal de la biblioteca.

Biblioteca de la Facultad de Psicología

En noviembre de 2019 se inauguró una nueva sala de trabajo en grupo, que se suma a las cuatro ya existentes, equipada con herramientas diversas e innovadoras que multiplican las posibilidades de los usuarios en sus actividades de estudio y aprendizaje.

6. INFORMACIÓN Y APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

6.1 Información y comunicación

Junto a la atención directa o telefónica sobre diversos temas de su competencia, el Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación (SIADI) se hace cargo de la gestión de incidencias, sugerencias y quejas que llegan a través del formulario web y desde distintas cuentas institucionales de correo (buc_siadi@ucm.es , bucweb@ucm.es y orcid@ucm.es).

Durante el curso se recibieron y atendieron más 6.500 mensajes. Además, se enviaron cerca de ochenta mensajes y comunicaciones de interés específico y general al personal bibliotecario sobre recursos electrónicos, recursos en prueba y diversas cuestiones de interés para profesores e investigadores.

El SIADI se encarga de coordinar el Servicio de Referencia Virtual de la BUC (chat), que da servicio en horario de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 horas. A partir de marzo de 2020 y debido a la pandemia, hubo que reorganizar la dinámica de trabajo para poder ofrecer el servicio desde los domicilios durante el confinamiento. Durante el período de estricto confinamiento y hasta el 31 de agosto, el horario fue de 10 a 13 h. En septiembre de 2020 se retomó el servicio en turno de tarde con un horario de 16 a 19 h. En total, durante el curso 2019-2020 se han atendido por parte de todas las bibliotecas 3.455 chats.

Se publicaron Reseñas en blogs de la biblioteca “La Biblioteca informa”, 33; en La Biblioteca informa al bibliotecario; 11. En el blog de lecturas “Sinololeonolocreo” que no se gestiona desde este servicio se han publicado 60 posts.

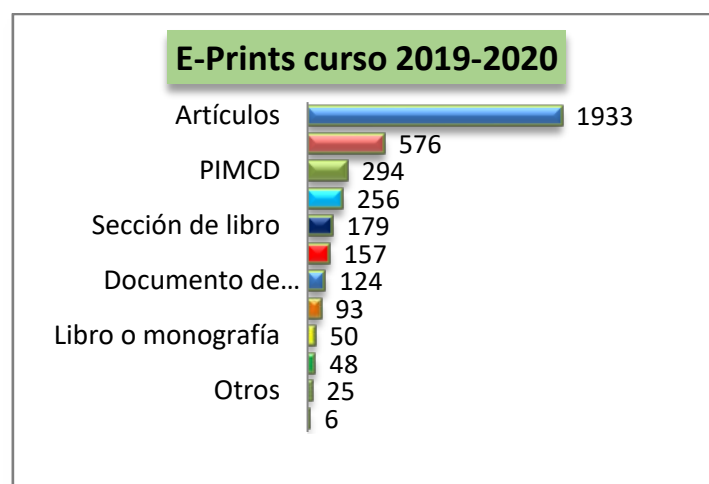
En junio de 2020, se implantó “Cita con la biblioteca” un servicio de cita de atención personalizada virtual con la Biblioteca que permite al usuario concertar por adelantado una fecha y hora para ser atendido por la biblioteca en la plataforma Google Meet.

Appointments Summary				
Appointments Users	Total Bookable Hours	Confirmed Appointments	Canceled Appointments	User Showed Up
67	14.074,00	5.857	1.873	Yes: 2.177 (96%)
				No: 84 (4%)
				Unspecified: 3.596

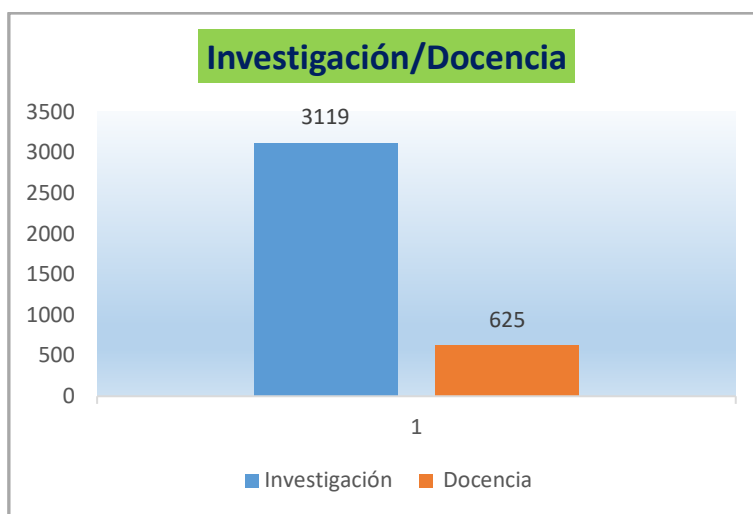
Se suscribió el software LibGuides y LibCal que permite realizar de una manera ágil, eficiente y uniforme toda una serie de tareas como guías, calendarios, horarios, reserva de aulas. Se aprovechó el período de confinamiento para crear las biblioguías de uso de recursos electrónicos y otros temas de interés para la docencia e investigación, publicándose de un total de 88 títulos.

6.2 Repositorio Institucional E-Prints Complutense

Durante este curso 2019-2020 se han depositado 3745 nuevos documentos, principalmente artículos (1933) y tesis doctorales (576). El descenso en el número de tesis depositadas con respecto a cursos anteriores se debe a la suspensión de la defensa de las mismas por la pandemia.

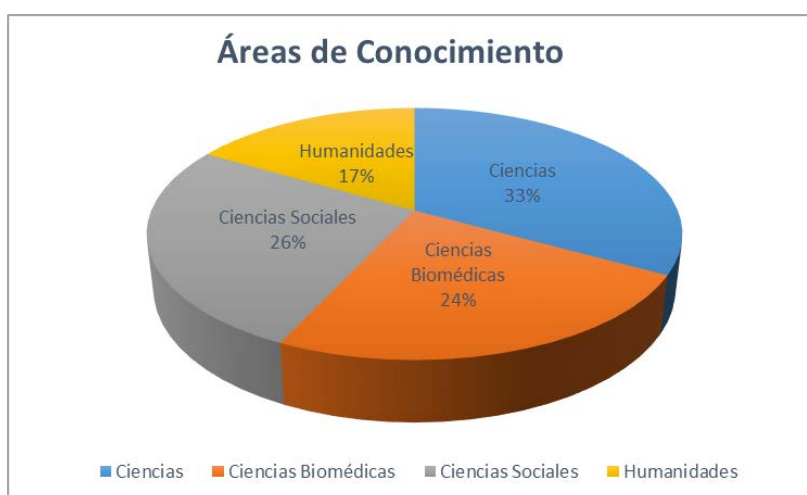


Atendiendo al depósito por categorías del repositorio, en la parte de Investigación de E-Prints se han añadido en este curso 3119 documentos y en la parte de Docencia se han incorporado 625 documentos.

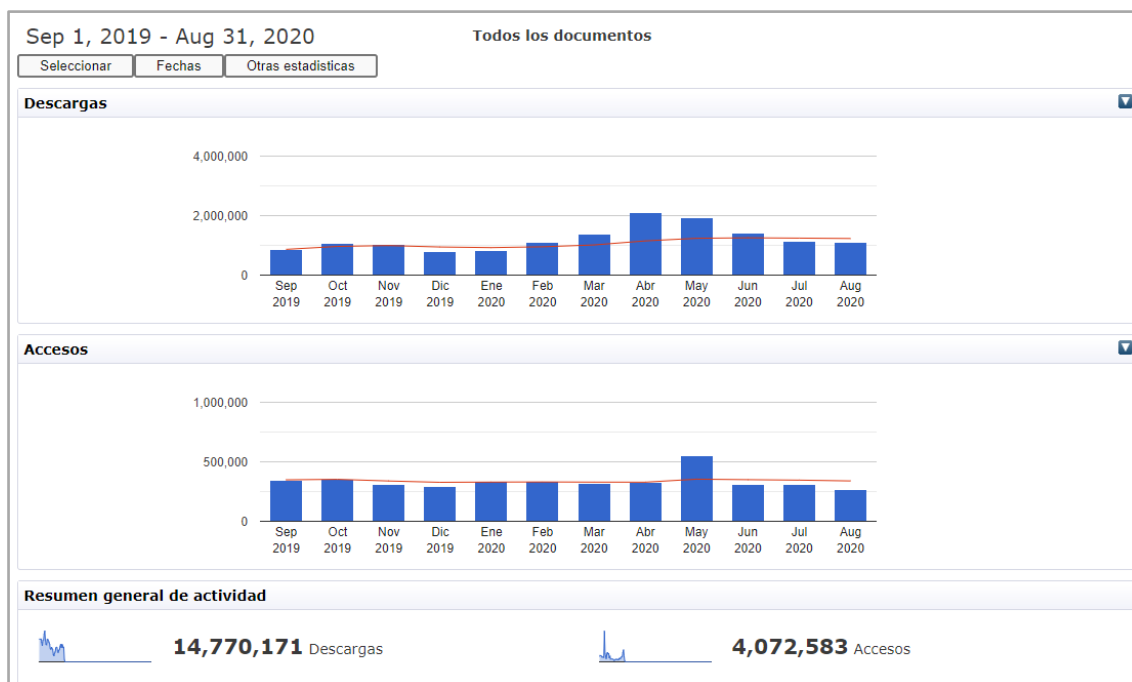


En cuanto a la distribución de los documentos por áreas de conocimiento, se observa un mayor porcentaje de los documentos de Ciencias (33% del total de los nuevos documentos depositados este curso).

Áreas de Conocimiento	Documentos E-Prints curso 2019-2020
Ciencias	1386
Ciencias Sociales	1110
Ciencias Biomédicas	1003
Humanidades	694



En cuanto a la información del uso del repositorio durante el curso 2019-2020, se han recogido más de 14 millones de descargas con accesos procedentes de más de 200 países, encabezados por España y México, seguidos por Estados Unidos, Perú, Colombia, Argentina, Alemania, etc.



Todos los documentos Sep 1, 2019 - Aug 31, 2020

Seleccionar Fechas Otras estadísticas

Países

1. España	2.923.472
2. México	2.076.187
3. Estados Unidos de América	1.246.418
4. Perú	930.765
5. Colombia	832.840
6. Argentina	593.141
7. Alemania	591.518
8. Ecuador	474.979
9. China	432.982
10. Federación Rusa	318.425

10 25 50 all

6.3 Apoyo a la docencia e investigación

Cabe destacar las siguientes actividades:

- › Apoyo en la normalización, creación y unificación de identificadores digitales de autor e introducción en el Portal del Investigador y gestión de la comunicación para el Portal de Bibliometría UCM.
- › Campaña de sexenios 2019. Apoyo a investigadores y a bibliotecarios en la evaluación de la investigación y en la recopilación de información relacionada. El objetivo primordial fue organizar y coordinar las acciones de la Biblioteca Complutense siendo las bibliotecas de centro quienes elaboraron los informes de indicios de calidad bajo un modelo común. El número de peticiones fue de 159 con un total de 1.053 artículos analizados.

7. EDICIÓN DIGITAL Y WEB

El impulso a las tareas encaminadas a las tareas de preservación y difusión de la colección patrimonial digital Complutense, así como la gestión, mejora y coordinación de los sitios web de las bibliotecas complutenses han sido las principales tareas del Servicio.

7.1 Digitalización

En noviembre de 2019 la Universidad Complutense resultó adjudicataria del proyecto de digitalización del Ministerio de Educación Cultura y Deportes, *Digitalización de manuscritos valiosos de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid*, por un importe de 15.000€, para la digitalización de manuscritos de singular valor o rareza pertenecientes al patrimonio bibliográfico de la Universidad Complutense de Madrid, incluidas tesis doctorales manuscritas del siglo XIX.

7.2 Ordenación, preservación y difusión del patrimonio digitalizado

Proyecto de preservación a largo plazo

Dadas las características de la colección digitalizada patrimonial de la BUC que supera las 300.000 obras se hace necesaria la gestión de la misma a través de un software que permita: garantizar la preservación de la colección con garantías, el control de las versiones y duplicados, facilitar a los usuarios el acceso a la colección y simplificar el proceso de difusión en portales y páginas destinados a este fin.

La necesidad de llevar a cabo un proyecto de este tipo, ha sido valorada en los últimos años, pero dado el alto coste de su desarrollo además de una serie de motivos técnicos, ha sido pospuesto en numerosas ocasiones. Dado

que los Servicios Informáticos participan en la financiación de este proyecto, se plantea la propuesta en firme.

En abril de 2020 se lleva a cabo la elaboración del proyecto: *Preservación a largo plazo de la colección digital Complutense* en el que se plantean las necesidades, situación actual y un estudio de la situación en el panorama nacional que servirá como base para la posterior redacción del pliego de prescripciones técnicas necesario para poder comenzar el proceso de adquisición del software.

Difusión de la colección digital Complutense

La creación de un portal único de acceso a las colecciones patrimoniales digitalizadas de la Biblioteca Complutense ha sido determinante en este curso. La necesidad de centralizar la consulta a nuestro rico fondo digitalizado era una demanda y una urgencia reconocida desde tiempo atrás. La creación del portal Patrimonio Digital Complutense (PDC) ha estado en el centro de la actividad del Servicio, pues ha requerido tareas de configuración técnica de la herramienta, diseño del portal, preparación y adecuación de las colecciones para su visualización y trabajos de carga de datos.

La colaboración tanto con el Servicio de Tecnología y Sistemas Bibliotecarios como con el de Apoyo a la Docencia y a la Investigación ha sido fundamental para poder alcanzar en septiembre de 2020 una fase Beta del proyecto con más de 1500 obras representativas de la colección digital patrimonial en PDC. El apoyo de los Servicios Informáticos ha sido también determinante en la configuración y desarrollo técnico del Portal.

Después del análisis y valoración de diferentes productos que ofrece el mercado para este fin, el programa elegido para la construcción de PDC fue Omeka S, plataforma de publicación web de última generación que ofrece las características necesarias para el desarrollo del nuevo portal de patrimonio digital.

La presentación de la versión Beta del Portal PDC se llevó a cabo a lo largo de los meses de junio y julio de 2020. El 22 de junio tuvo lugar una sesión para la Biblioteca Histórica y posteriormente, el 16 de julio de 2020 al conjunto de bibliotecarios de la UCM. Ambas por videoconferencia y en el último caso con un alto número de asistentes.

Las obras digitalizadas disponibles en PDC en septiembre de 2020 alcanzaban un total de 1.505 ejemplares representativos del Patrimonio Digital Complutense, organizado en las siguientes colecciones

- › Tesoros: 25 ejemplares
- › Manuscritos: 419 ejemplares
 - Medievales IX- XV
 - Modernos XVI- XVIII
 - Contemporáneos XIX-XX
- › Incunables: 140 ejemplares
- › Impresos (XVI-XIX): 85 ejemplares
- › Imágenes: 836 objetos
 - Fondo Fotográfico Lafuente Ferrari (836 fotografías)

Proyecto Japonismos

La Biblioteca Complutense participó en la convocatoria de 2019 *Las bibliotecas como laboratorios ciudadanos: la biblioteca como plataforma*, convocada por el Ministerio de Cultura y Deporte junto a Medialab Prado, presentando un proyecto de laboratorio ciudadano que se llamó: *Japonismos Complutenses: un proyecto colaborativo entre bibliotecas y personas*. El objetivo era “poner en manos de la sociedad la colección digital de libros y estampas japonesas de la Biblioteca de la UCM para que dispongan de ellas y se creen nuevos contenidos, productos y artefactos tanto analógicos como digitales”.

Gestión de la colección digital

Se han llevado a cabo las tareas técnicas necesarias tanto en el proyecto de preservación como el de difusión de las colecciones digitales de la BUC que han consistido, entre otras, en:

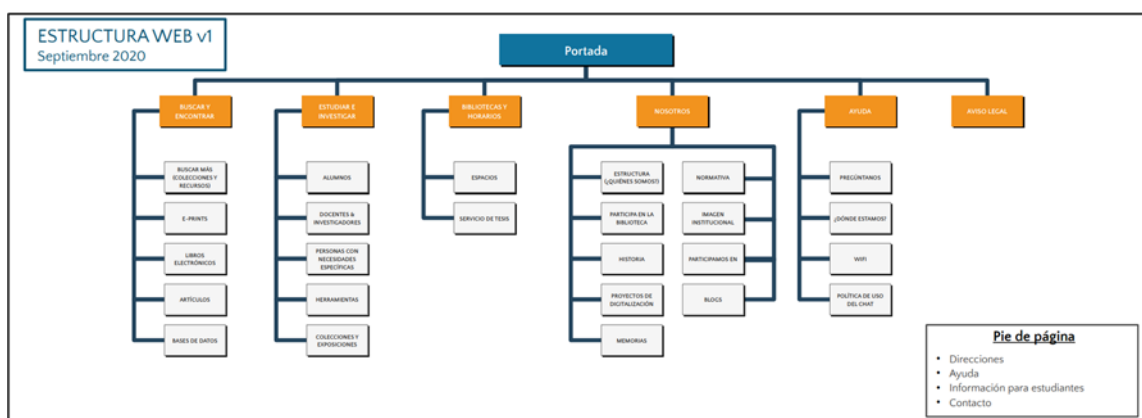
- › Extracción de datos de obras presentes en el apartado “Patrimonio” del Repositorio Institucional Eprints Complutense.
- › Extracción de datos de WMS u configuración de los archivos de carga en PDC.
- › Resolución de problemas de visualización diversos
- › Revisión de objetos digitales en PDC e identificación de portadas para la mejora de la visualización en el portal.

- › Incorporación de la colección preconfigurada de HathiTrust en la Knowledge Base de WMS y que facilita la recuperación de obras tanto de la UCM como de otras instituciones en Cisne.

7.3 Web

Se mantienen las principales tareas del Servicio tales como la gestión de la web de la Biblioteca Complutense y coordinación de sitios web de centro llevando a cabo la revisión de los enlaces rotos en los sitios web de las bibliotecas de la UCM.

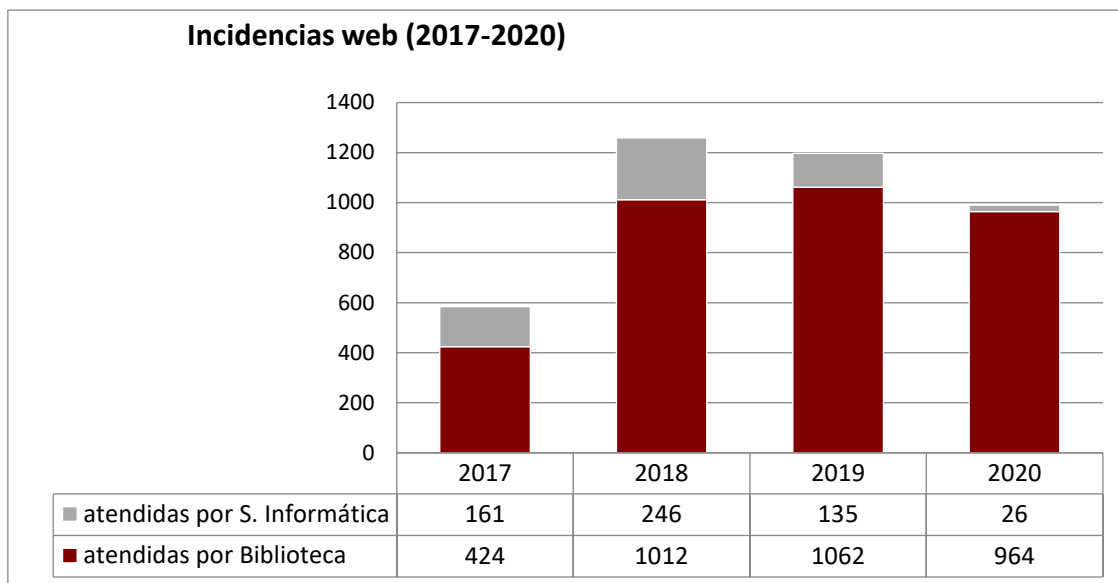
Por otra parte, y con vistas a la reestructuración de contenidos de los sitios web se lleva a cabo un borrador de la futura estructura estableciendo niveles de páginas en base a la modificación.



La incorporación a la web de contenidos desarrollados en Libguides ha sido otro de los elementos destacados del presente curso, ya que esta herramienta permite mayores opciones de configuración y de visibilidad que el propio gestor web institucional. En términos de estructura del sitio web: biblioteca.ucm.es, podemos afirmar que el acceso a la información final y detallada sobre cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca se encuentra alojado en Libguides.

Respecto a la resolución de incidencias en el gestor web de la UCM, en febrero de 2020 se llevó a cabo un cambio en el uso y herramientas del gestor siendo necesario incrementar y actualizar las sesiones de formación del Gestor web de la UCM, la actualización de FAQ sobre el gestor web y la elaboración de materiales específicos para la gestión de imágenes.

La resolución de incidencias del gestor web ha sufrido la siguiente evolución desde 2017 hasta la actualidad.



8. DESARROLLO TECNOLÓGICO Y SISTEMAS

En este curso académico, en el Servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas Bibliotecarios (SDTS) se desarrollaron las habituales tareas encomendadas relacionadas con los asuntos de su competencia, pero condicionadas por la excepcional situación causada por la pandemia de SARS-COV-2.

8.1 WMS. Plataforma de gestión de servicios bibliotecarios

Se ha continuado con la implementación de la plataforma de gestión de bibliotecas WMS habiéndose llevado a cabo algunas mejoras solicitadas a la empresa desarrolladora OCLC. Merece ser destacado el restablecimiento del sistema de sanciones para los retrasos en la devolución de ejemplares en préstamo.

Además, se ha iniciado un proceso de elaboración de un informe de evaluación debido a los problemas detectados, con el objetivo de tomar una decisión sobre la idoneidad de la plataforma. Para ello se constituyó un grupo de trabajo encargado de la evaluación de la plataforma de gestión de Biblioteca WMS y la experiencia de usuarios del buscador CISNE, con el fin de elaborar un informe final en el que se plasmasen los resultados de dicha evaluación y las propuestas de acciones de mejora.

Entre noviembre de 2019 y marzo de 2020, se realizó la carga de más de 19.000 registros de ejemplares y fondos de Millennium ausentes en la carga inicial (2018) con el programa BibResourcesLoaderUCM de SmartAreas y posterior corrección de problemas derivados de la migración.

En relación con el uso diario de la plataforma de gestión de los servicios bibliotecarios, el SDTS continuo realizando una de las tareas que lo definen como servicio, que es la asistencia y el apoyo a los bibliotecarios de los centros ante su solicitud de ayuda para resolver problemas diversos tales como la evaluación y control del funcionamiento del cliente *off line*,

modificaciones masivas de registros de existencias locales, asistencia para generar informes y exportar datos bibliográficos con el módulo de Analíticos.

8.2 Tratamiento e intercambio de datos

Se llevaron a cabo tareas relacionadas con la En este apartado, podemos reseñar las siguientes tareas desarrolladas en el curso académico que nos ocupa:

Preparación y entrega a OCLC de más de 2.000 registros bibliográficos y registros de existencias locales correspondientes al segundo donativo de Casa Asia a la Biblioteca de Geografía e Historia.

Se continuó con la preparación de la instalación, de definición de campos y de desarrollo de procedimientos de transformación de datos para su carga masiva en la base/portal Omeka que posteriormente pasó a llamarse [“Patrimonio Digital Complutense”](#), (PDC).

Durante el curso 2019/2020 se ha continuado con el envío bimestral de los registros de la UCM a REBIUN.

En noviembre de 2019 se retomó el contacto con las personas responsables del catálogo colectivo de ciencias de la salud, C17, con el fin de actualizar los fondos que constan en él de las publicaciones periódicas del área suscritas por la BUC.

En el proceso de migración de Millennium a WMS quedó pendiente el tratamiento de los registros de las asignaturas impartidas en las titulaciones de grado, que eran la base para la elaboración de las bibliografías recomendadas por los profesores. Tras explorar varias opciones, se decidió adquirir el módulo E-Reserves, de la suite LibApps (de la empresa SpringShare), ya que permitía la integración con las asignaturas presentes en el campus virtual, y se lanzó en el mes de junio.

Se ha seguido con la coordinación y ayuda a los centros en sus trabajos de alimentación de la base de datos documental Dialnet en la que la BUC es una de las colaboradoras más conspicuas. Desde el SDTS se ha colaborado muy intensamente en la inclusión de libros, tesis y revistas en respuesta a solicitudes que no podían ser derivadas a ningún centro o en apoyo de

centros con sobrecarga de trabajo. Se ha participado en las ediciones de 2019 y 2020 de Dialnet Métricas.

8.3 Apoyo a otros servicios y a las bibliotecas de centro

El Servicio a continuado dado apoyo a otros servicios centrales, así como a las bibliotecas de centro, mediante el desarrollo de tareas que faciliten el desempeño de su trabajo. A este respecto, mencionaremos:

- › Apoyo al Servicio de Edición Digital y Web en tareas para facilitar el seguimiento de los procesos de digitalización (enero-marzo de 2020).
- › Realización del inventario informático de los Servicios Centrales y de la Biblioteca Histórica.
- › Realización en febrero de 2020 del inventario de los fondos de la colección Florestán Aguilar, de la Biblioteca de Odontología.
- › Asistencia a la Biblioteca de Ciencias de la Información con la creación de una herramienta para facilitar la consulta de los datos de prensa
- › Asistencia a la Biblioteca de Filosofía en la implantación de la aplicación de petición anticipada de libros de depósito (enero de 2020).
- › Asistencia a la Dirección de la Biblioteca en alguna de las tareas necesarias para la preparación de los futuros depósitos robotizados que se instalarán en la Biblioteca María Zambrano (extracción de WMS del campo de descripción física de las monografías impresas).
- › Desarrollo de tareas relacionadas con la gestión de identidad UCM.
- › Asistencia a la AECID con la extracción de datos bibliográficos de WMS, así como formación para la posible implantación en su institución del sistema de sanciones por bloqueos de la cuenta de los usuarios.

8.4 Tareas de gestión

Entre las tareas de gestión desarrolladas durante el curso académico 2019/2020 podemos destacar:

- › Participación como beta tester de la nueva opción de codificación en UTF-8 desarrollada por OCLC para el servicio SIP2.
- › Participación en el proceso de evaluación de WMS y del buscador Cisne.
- › Implantación definitiva del régimen de sanciones por bloqueos (21 de febrero de 2020).
- › Participación en el grupo de trabajo de instituciones de OCLC para la modernización de la interfaz de WorldCat Discovery (desde abril de 2020).
- › Adaptación de los servicios de la biblioteca, fundamentalmente, los de circulación, a la situación excepcional provocada por la pandemia de COVID-19.

9. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN

9.1 Adquisiciones

El estado de las adquisiciones de los recursos de información al cierre del año 2019 se presentaba con:

- › Formalización de los dos Acuerdos Marco de publicaciones seriadas impresas (AM 41/19) y de publicaciones seriadas electrónicas (AM 33/19).
- › Procedimientos Negociados para los recursos electrónicos (*retrasados hasta enero 2020*): Bureau van Dijk-INFORMA, Casalini, Ebsco, E-Libro, Graó, IEEE, Ingebook, OVID, PortalDerecho, PProQuest, Springer-Nature, Thomson Reuters Aranzadi.
- › Procedimientos Negociados de contratos con acuerdos previos anteriores a la normativa de adquisiciones con carácter recurrente: FECyT, ACS-CAS, McGraw-Hill Education, AnnualReviews, CERN.
- › Procedimientos Negociados de contratos con exclusividad cuyas condiciones se están negociando en Uniris: ACS, Wiley AENOR.
- › Procedimientos Negociados de contratos con exclusividad cuyas condiciones se negociaron en Uniris: ACS, Wiley AENOR.
- › Adquisición de la colección completa de las normas AENOR.

La situación a comienzos del año 2020 se caracterizó por una paralización en la tramitación de los contratos de Biblioteca, tanto los Acuerdos Marco como los Procedimientos Negociados. En el mes de febrero finalmente se publicaron los Acuerdos Marco en la Plataforma del Estado, con plazo para la presentación de ofertas hasta mediados del mes de marzo, pero debido a la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 en España, el 14 de marzo de 2020, se paralizó la tramitación de procedimientos de las entidades del sector público.

En junio, la Universidad aceptó adoptar la aplicación de Disposición adicional 9ª de la *Ley de Contratos del Sector Público* para poder realizar contratos privados menores directamente con proveedores exclusivos y no

únicamente con los editores o titulares de bases de datos o revistas suscripción de publicaciones periódicas y, mediante contrato menor, lo que permitió la agilización en la tramitación de estos contratos y cerrar el curso académico con la mayoría de los contratos finalizados y ambos Acuerdos Marcos adjudicados y publicados en el Perfil del Contratante.

9.2 Proceso técnico y normalización

Durante el periodo previo al confinamiento, el Servicio desarrolló su actividad en tareas relacionadas con el informe de Evaluación de WMS, la evaluación y selección del donativo del profesor Julián Marías, en paralelo al desempeño cotidiano del control de calidad de los registros, del mantenimiento normalizado de los puntos de acceso, del asesoramiento al personal bibliotecario y la colaboración con otros Servicios centrales.

A raíz de una reunión convocada por OCLC para tratar del tema de los identificadores y la normalización en el entorno Worldcat y de Datos enlazados, se reactivaron entre OCLC y BNE los acuerdos para la inclusión de las autoridades BNE en WMS. Además, se estuvo en contacto con OCLC para migrar los registros de autoridad de la BUC a la nueva plataforma CCWeb que permite el acceso por Internet.

Se generó un documento incluyendo numerosos identificadores del PDI activo de la UCM que ha sido la base para la creación y el enriquecimiento con URIs y otros enlaces a diferentes datasets de los registros de autoridad del PDI Complutense.

A partir de marzo de 2020, el trabajo se centró en establecer y desarrollar tareas que se pudieran realizar con las herramientas de acceso remoto. Al ser las colecciones de documentos electrónicos las únicas accesibles a estudiantes y PDI, se hizo un esfuerzo importante por incrementarlas y revisar enlaces rotos o vinculaciones mal asignadas. Se crearon y enriquecieron en la plataforma CCWeb (OCLC) registros de autoridad del PDI Complutense.

En el mes de junio el personal del Servicio realizó un curso a distancia con personal de OCLC para aprender el manejo, la gestión y el uso de la nueva plataforma de los registros de autoridad para posteriormente en

septiembre impartir al personal bibliotecario de la UCM un curso centrado en el acceso y las búsquedas en CCWeb, junto con la redacción de un manual de uso en español.

9.3 Donaciones

En relación con las donaciones recibidas en este curso señalaremos que un total de 15.131 libros ingresaron por medio de donativos, entre los cuales podemos destacar por su singularidad las siguientes donaciones:

- › Donación del fondo personal de Gabriela Mackowieska, por parte del Instituto Polaco de Cultura y del profesor de Filología Eslava de la Universidad Complutense de Madrid, Grzegorz Bak, a la Biblioteca Histórica.
- › Donación, por parte de Inmaculada Sanz Ramírez, de una colección de 28 libros infantiles, impresos a finales del siglo XIX y comienzos del XX.
- › En enero de 2020, se inician los contactos para la gestión de la donación de la biblioteca particular y el fondo personal del filósofo y humanista Dr. Julián Marías (1914-2005) y su esposa María Dolores Franco, a través de sus herederos.

10. SERVICIOS AL USUARIO

10.1 Aperturas extraordinarias

La apertura en horario extraordinario de las bibliotecas durante las épocas de exámenes y en los fines de semana es una demanda permanente del estudiantado. El presente curso comenzó con el objetivo de consolidar las aperturas extraordinarias en la Biblioteca María Zambrano (BMZ) durante Navidad, Semana Santa, fines de semana y la ampliación de su horario en periodo de exámenes. La excelente valoración de la publicación anticipada en la web del calendario de horarios extraordinarios para todo el curso académico hizo que se anunciara en noviembre, sin sospechar el cambio de rumbo que en unos meses iba a dar la vida cotidiana.

La BMZ abrió los fines de semana desde primeros de septiembre hasta el 8 de diciembre en horario de 9 a 21 horas. Durante las vacaciones de Navidad el horario se amplió con respecto al año anterior y abrió también de 9:30 a 16:30 horas. En Navidad fueron diez días de apertura extraordinaria.

El horario ampliado de apertura de la BMZ por exámenes abarcó los siguientes periodos: del 9 al 22 de diciembre de 2019 y del 6 de enero al 24 de enero de 2020. En estas épocas de exámenes el horario diario fue desde las 9 horas hasta las 01 horas de la madrugada, y los lunes y miércoles, apertura de las 24 horas.

Desde el día 2 de diciembre, en los días de apertura por Navidad y hasta que finalizara el horario ampliado por exámenes, era necesario presentar el carné UCM en vigor o acreditar la pertenencia a la Universidad.

Estaba prevista la apertura extraordinaria en Semana Santa, del 6 al 8 de abril de 2020, y por exámenes en el periodo del 4 de mayo al 9 de julio de 2020, pero fue cancelada debido a la pandemia.

10.2 Préstamo domiciliario e interbibliotecario

Préstamo domiciliario

Como ya se ha detallado en el capítulo 1 “Una Biblioteca con capacidad de adaptación”, durante este periodo el servicio de préstamo se vio paralizado por el estallido de la pandemia y por el cierre de las instalaciones de la Universidad, pero experimentó un notable incremento de préstamos a medida que las bibliotecas fueron reabriendo sus puertas. La satisfacción por parte de los usuarios quedó reflejada en los buenos resultados recibidos en la evaluación.

Préstamo interbibliotecario

Con el comienzo de año se difundió la nueva instrucción actualizada para la gestión del préstamo intercentros en las bibliotecas y en septiembre se adopta TIPASA, el sistema de gestión de préstamos interbibliotecarios basado en la nube de OCLC, una versión mejorada del programa de préstamo interbibliotecario WorldShare ILL existente.

La Biblioteca colaboró con REBIUN en la definición del Acuerdo ICAC (Intercambio compensado de artículos científicos) para establecer las condiciones y los medios necesarios para impulsar y homogeneizar los servicios de préstamo interbibliotecario y obtención de documentos (PI-SOD).

Con el cierre de la Universidad por el estallido de la pandemia, el servicio de préstamo interbibliotecario se restringe a documentos en formato electrónico, hasta que, a finales de septiembre de 2020, coincidiendo con la apertura del año académico, se recupera el préstamo interbibliotecario de materiales impresos.

Entre el 9 de marzo y el 25 de junio, el préstamo interbibliotecario de documentos electrónicos registró 1176 peticiones a otras bibliotecas y 248 servidas al exterior.

10.3 Formación de usuarios

Durante este año se trabajó en ofrecer un Plan de formación común virtual que debería tener las siguientes características: integrado en Campus Virtual con un calendario común, apoyo y seguimiento del alumnado, emisión de certificados y reutilización del contenido, aumentando la oferta y mejorándola mediante la creación de la versión en línea de todos los cursos de formación de las bibliotecas.

A finales de marzo, se reestablece el servicio de atención mediante chat virtual, en horario de 10:00 a 13:00, con su puesta marcha en entorno web, atendido desde ubicaciones en teletrabajo.

Se lanzó el nuevo servicio virtual “Cita con la biblioteca” para reforzar la atención personalizada hacia los usuarios con relación a dudas sobre los servicios, apoyo en búsquedas bibliográficas y, en general, cualquier consulta relacionada con la biblioteca y sus servicios.

10.4 Encuestas de satisfacción de usuarios

A finales de mayo, se realizó la encuesta anual de evaluación de los servicios bibliotecarios a estudiantes y al personal docente e investigador. En este año, debido a la situación excepcional, el formulario se adaptó para recoger especialmente la opinión sobre los servicios que la biblioteca presta de forma virtual y las expectativas a futuro.

Se constata un resultado bastante satisfactorio a pesar del cierre de instalaciones y servicios presenciales, especialmente entre los estudiantes. La valoración global de las bibliotecas se incrementó una media de cuatro décimas con respecto a la anterior encuesta, lo que indica que los estudiantes se sintieron bien atendidos con los servicios de Biblioteca en línea. La satisfacción de los usuarios con la reapertura de servicios especiales tras la pandemia con el sistema de cita previa fue muy alta, tal y como se refleja en las encuestas.

En una calificación de 0 a 10 puntos, la valoración global de la Biblioteca en las 2.132 encuestas respondidas por los estudiantes en el curso 2019-2020

ha sido de 7,6 puntos, 3 décimas más con relación al año anterior, lo que confirma que la valoración de la Biblioteca se mantiene en niveles muy notables (7,3 puntos en 2019, 7,4 en 2017, 7,3 en 2016 y 2015, y 6,5 en 2009).

En cuanto a la percepción de si la Biblioteca ha mejorado en los últimos dos años en la última encuesta a los estudiantes se recibió una puntuación de 6,7 puntos (6,4 en 2019, 6,6 en 2017, 6,3 en 2016; 6,2 en 2009 y 2010).

En la encuesta del curso 2019-2020 las peores puntuaciones se refieren a los siguientes apartados, bajando ligeramente en comparación con las del curso anterior:

- › La información que se recibe de la Biblioteca a través de redes sociales se valora con 4,9 puntos
- › La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones, recibe 5,7 puntos, bajando con respecto a 2019 (5,4)
- › La información básica recibida en la propia biblioteca al inicio de los estudios con 6,0 puntos, baja 0,1 con respecto al año 2019; 6,3 en 2017 con 6,3; 6,1 en 2016
- › La facilidad para acceder a los recursos electrónicos necesarios, 6,4 puntos, subiendo con respecto a 2019 (6,1) y 2017 (6,3)
- › Los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca: 6,5 puntos, subiendo con respecto a 2019 (6,2) y se iguala a la recibida en 2017
- › La facilidad para navegar en el buscador Cisne de la Biblioteca, recibe 6,5 puntos, bajando con respecto a 2019 (6,8)
- › Los aspectos mejor valorados por los alumnos en las encuestas del curso 2019-2020 fueron los siguientes:
- › La capacidad de gestión y resolución de las preguntas del personal de la Biblioteca, con una puntuación de 8,0, que mejora la puntuación del año anterior (7,6)
- › La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la Biblioteca se valora con 8,0 puntos, que mejora la puntuación de 2019 (7,7 puntos)
- › La respuesta obtenida al solicitar alguna información 7,5 (7,4 en 2019)

- › La adecuación de la colección a sus necesidades: 7, 0 puntos, subiendo con respecto a 2019 (6,7)

Las 678 encuestas cumplimentadas por los profesores en el curso 2019-2020 reflejan una valoración aún más positiva que la de los alumnos, pero a pesar de nuestros esfuerzos la percepción de los encuestados ha experimentado un notable descenso respecto al año anterior.

La valoración global del servicio obtiene 8,6 puntos (8,7 en 2019; 9,0 en 2018; 8,9 en 2016) y la percepción de evolución en los últimos dos años sube a los 7,8 puntos (7,4 en 2019; 7,7 en 2017; 7,9 en 2016).

El aspecto peor valorado por los profesores es la facilidad para navegar por el catálogo de la Biblioteca con 6,4 puntos (6,3 en 2019; 7,6 en 2017).

Los apartados mejor valorados son: el relativo a la cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal de la Biblioteca con 9,5 puntos (9,3 en 2019), la capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca con 9,4 puntos (9,2 en 2019) seguido de la respuesta obtenida al solicitar alguna información con 9,0 puntos, misma puntuación que en 2019.

La facilidad para hacer sugerencias y comentarios o peticiones para nuevas adquisiciones, junto con la facilidad/rapidez con la que se puede obtener un documento que está en otra biblioteca, universidad o institución, ambas reciben 8,0 puntos (7,8 y 7,9 en 2019, respectivamente). La facilidad para acceder a los recursos electrónicos que necesita con 7,4 puntos (7,2 en 2019; 8,0 en 2017). El apartado sobre los contenidos y la facilidad de uso de la página web de la Biblioteca se valora con 7,1 puntos (6,7 en 2019).

Los resultados de las encuestas se publican en la página web de la Biblioteca. Al final de esta memoria, en el apéndice estadístico se incluye un cuadro con un resumen de los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios cumplimentadas en el periodo 2019-2020.

10.5 Actividades culturales

En mayor o menor medida, las bibliotecas de centros organizan actividades culturales en torno a sus colecciones y recursos de información, pero este curso académico, debido a la especial situación vivida por la pandemia, la mayoría de las previstas entre marzo y septiembre tuvieron que canceladas o pospuestas.

Entre ellas cabe destacar la exposición bibliográfica y documental “José Luis Pinillos, maestro de Psicología. Centenario de su nacimiento (1919-2019)” organizada por la Biblioteca de Filosofía en noviembre de 2019 y la muestra “Ellas: Mujeres con Ciencia”, organizada por la Biblioteca de Ciencias Químicas y que fue inaugurada la semana del 13 de noviembre con motivo de la festividad de San Alberto Magno, patrono de los químicos.

Numerosas son las actividades que la Biblioteca Histórica organiza y en las que participa, difundiendo el rico patrimonio bibliográfico y documental complutense que alberga y conserva. Entre ellas, destacaremos por su relevancia las exposiciones “Guerrero y su legado: el triunfo de la modernidad” (octubre 2019 – abril 2020) y “Diálogos a través de la historia. El mapa como recurso expresivo y metáfora docente” inaugurada en septiembre de 2020.

Para el año 2020 la Biblioteca, en colaboración con la Facultad de Ciencias de la Documentación de la UCM, retomaron la edición del calendario anual sobre fondos complutenses ilustrados que había sido interrumpida en los últimos años y que tan buena acogida ha tenido siempre. En esta ocasión el calendario estuvo dedicado a María Sibylla Merian (1647-1717) con su obra *Dissertation sur la generation et les transformations des insectes de Surinam* (1726), de la que se decía que era la más bella obra jamás impresa, sobre el ejemplar BH MED GF 42(1) de la Biblioteca Histórica. Sus estampas de cobre en color ilustraron este calendario, con el que se desea homenajear a su autora por su papel en la historia de la edición científica.

II. PATRIMONIO BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

La Biblioteca de la UCM, en cuanto a volumen de libros anteriores al siglo XIX, es la segunda biblioteca de Madrid después de la Biblioteca Nacional, y ocupa indudablemente un puesto entre las cinco primeras bibliotecas de España. Su colección está compuesta de unos 6.000 manuscritos (149 códices medievales, más de 1.000 manuscritos de los ss. XVI al XVIII y numerosos fondos personales), 740 incunables, y un volumen de impresos de los siglos XVI a XVIII que se aproxima a los 100.000 (14.170 impresos del s. XVI, 24.631 del s. XVII y 56.559 del s. XVIII). Posee también una pequeña colección de grabados sueltos y libros de estampas, además de mapas y fotografías.

La Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” es la encargada de la gestión, mantenimiento, conservación y difusión de este patrimonio histórico bibliográfico y documental que la Universidad Complutense de Madrid ha reunido a lo largo de sus cinco siglos de historia. El fondo del siglo XIX (124.047 ejemplares) se reparte, además, entre bibliotecas de centro de la UCM.

En este periodo destacan las casi 23.000 visitas presenciales atendidas en la Biblioteca Histórica, de cerca de 3.000 investigadores, quienes consultaron 5.998 libros y documentos y tutelando a 53 estudiantes para realizar sus prácticas en diversos niveles: grado, extracurriculares, Master, TFG (Trabajos de Fin de Grado), TFM (Trabajos de Fin de Master), Campañas de Verano, etc.

Con relación a la difusión y acción cultural se organizaron siete exposiciones que recibieron más de 14.000 visitantes, destacando “La emoción de la ópera: escenarios y protagonistas de Europa a Madrid”, “García-Ochoa: el arte de la bibliofilia” y “Guerrero y su legado: el triunfo de la modernidad”. Asimismo, participó con el préstamo de sus fondos en seis exposiciones organizadas por otras instituciones.

La Biblioteca Histórica sigue colaborando y participando en proyectos de investigación sobre sus fondos y la gestión del patrimonio bibliográfico que actualmente se están desarrollando en la UCM o en otras universidades e instituciones entre los que cabe destacar el “Repertorio bibliográfico de incunables españoles” (2017-2020) y las II Jornadas de Gestión del Patrimonio Bibliográfico de REBIUN, celebradas en Santiago de Compostela en junio de 2019 con la presentación de la comunicación “El reto de la enseñanza y el aprendizaje con libros antiguos y colecciones especiales: la experiencia de la Biblioteca Histórica de la Universidad Complutense de Madrid”.

Sin lugar a dudas, la obra más importante entre las editadas sobre fondos de la Biblioteca Histórica de la UCM ha sido el *Catálogo de manuscritos medievales de la Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla” (Universidad Complutense de Madrid)*. La obra, de casi mil páginas, ofrece una descripción completa, moderna y sistemática, con numerosas láminas, del fondo manuscrito más antiguo de la UCM, incluyendo 150 códices escritos en cinco lenguas (hebreo, arameo, griego, castellano y latín), copiados entre los s. IX-XVI en la Península ibérica, Bizancio, Italia, Francia o Baviera, entre otras localizaciones, y reunidos en Alcalá, en su mayoría en el Colegio Mayor de San Ildefonso, fundado en 1499 por Cisneros.

El Departamento de Conservación y Restauración mantuvo una intensa actividad relacionada con la restauración, con 50 obras restauradas, la preservación y conservación de la colección realizando 585 protecciones individuales a libros y con más de 14.000 documentos reinstalados.

Los datos aquí reflejados han sido extraídos de la [Memoria de la Biblioteca Histórica 2019](#) en la que se ofrece información detallada de los datos cuantitativos y cualitativos de los servicios y actividades desarrollados a lo largo del año 2019.

12. APENDICE ESTADÍSTICO

1. Datos sobre redes sociales de la BUC 2019-2020.
2. Datos estadísticos básicos a 31 de diciembre de 2019.
3. Evolución de la valoración global de los alumnos.
4. Evolución de la valoración global de los docentes.

ANEXO I

Datos sobre redes sociales de la BUC 2019-2020

TWITTER		2019/2020*										
Mes	Nuevos seguidores	Impresiones/ por día	Tasa Interacción	Likes	Clics enlace	Retweets	Respuestas	Tweets	Visitas perfil	Menciones	Consultas atendidas	
Septiembre	266	32,4K / 1,1K	1,30%	122	173	38	4	42	2.762	81	0	
Octubre	51	59,6K / 1,4K	1,40%	252	230	114	22	71	1.879	94	0	
Noviembre	80	89, K / 3K	1,40%	404	232	186	36	58	2.111	83	0	
Diciembre	184	115,8K / 3,7K	1,10%	304	129	150	22	33	5.415	121	7	
Enero	60	115,6K / 3,7K	1,20%	542	154	170	30	42	1.557	132	3	
Febrero	68	86,7K / 3K	1,10%	309	324	154	19	34	778	99	8	
Marzo	257	269,5K / 8,7K	2,20%	1,3K	2K	863	68	98	4635	208	17	
Abril	125	185K / 6,2K	2,60%	896	1,2K	527	50	64	3235	183	7	
Mayo	98	211,9K / 6,8K	2,20%	814	1,4K	441	36	52	2821	148	17	
Junio	65	233,4K / 7,8K	2,10%	924	670	473	52	74	3287	263	12	
Julio	75	233,6K / 7,5K	1,60%	665	483	319	29	51	2140	83	10	
Agosto	36	57,3K / 1,9K	1,50%	105	301	43	3	6	818	47	5	
TOTAL 19/20	1.365	1.689,8K / 4,62K	-	6.637	7.296	3.478	371	625	31.438	1.542	86	
TOTAL 18/19	312	210,6K / 0,67%	-	456	812	240	11	404	4988*	486*	11	
MEDIA	113,75	140K	1,60%	553	608	289	30	52	2619	128	7,1	
MEDIA MENSUAL 18/19	26	17,55K	0,90%	38	67,6	20	1	33,6	831*	81*	0,9	

* Datos de marzo de 2019 a agosto 2020

INSTAGRAM		2019/2020										
Mes	Nuevos seguidores	Likes	Comentarios	Guardados	Compartidos	Impresiones	Visitas perfil	Publicaciones	Alcance	Clics Bio	enlace	Consultas atendidas
Septiembre	564	817	16	18	7	17.621	548	11	11.000	0		0
Octubre	156	955	50	68	39	23.642	275	14	12.316	18		3
Noviembre	76	688	24	90	51	15.932	198	14	11.481	27		7
Diciembre	48	581	10	15	28	9.036	182	8	7.038	2		7
Enero	121	1.048	35	84	80	15.996	310	15	13776	101		11
Febrero	89	816	77	44	40	11.542	141	13	10.471	11		3
Marzo	179	1.752	34	112	187	19.672	398	31	23.176	124		12
Abril	148	1.317	49	201	247	20.755	645	22	19.268	242		10
Mayo	165	1.822	41	219	266	24.863	660	25	22.553	178		12
Junio	162	2.069	45	113	131	35.425	374	34	35.833	237		16
Julio	234	2.089	64	257	260	31.156	348	28	27.500	44		10
Agosto	100	373	8	20	25	5.764	142	4	5.085	51		5
TOTAL 19/20	2042	14.327	453	1.241	1.361	231.404	4.221	219	199.497	1.035		96
MEDIA 19/20	170	1.193	37	103	113	19.283	351	18	16.624	86		8

Facebook		2019/2020				
Mes	Nuevos seguidores	Publicaciones	Impresiones	Alcance publicaciones	Consultas atendidas	
Septiembre	209	40	18.536	14.061	1	
Octubre	27	52	26.475	22.215	3	
Noviembre	26	26	17.211	15.257	3	
Diciembre	24	23	12.387	11.546	2	
Enero	31	29	26.164	26.086	2	
Febrero	28	26	13.204	13.287	5	
Marzo	166	48	46.741	42.160	2	
Abril	100	40	58.779	46.626	2	
Mayo	209	44	80.432	76.581	2	
Junio	76	54	67.317	56.956	1	
Julio	85	32	50.178	43.359	1	
Agosto	14	6	8.126	7.215	0	
TOTAL 19/20	995	420	425.550	375.349	24	
TOTAL 18/19	545	388	222.534	-	21	
MEDIA MENSUAL 19/20	82	35	35.235	31.279	2	
MEDIA MENSUAL 18/19	45	32	2936	-	1,75	

ANEXO 2

MEMORIA ESTADÍSTICA 2019					BUC			
USUARIOS	1.1.	USUARIOS POTENCIALES	1.1.1.	PROFESORES E INVESTIGADORES	DEDICACIÓN COMPLETA	3.567		
					DEDICACIÓN PARCIAL	2.258		
					TOTAL PDI	5.825		
			1.1.1.1	PERSONAL INVESTIGADOR	DEDICACIÓN COMPLETA	1.113		
					DEDICACIÓN PARCIAL	117		
					TOTAL PDI	1.230		
			1.1.2.	ALUMNOS MATRICULADOS	Grado	53.122		
					3er CICLO	5.835		
					MASTER	7.177		
					TOTAL ALUMNOS	66.134		
1.1.3.		ALUMNOS DE CENTROS ADSCRITOS, TÍTULOS PROPIOS, ETC	4.035					
1.1.4.		PAS	3.295					
1.1.5.		USUARIOS EXTERNOS	17.237					
TOTAL USUARIOS POTENCIALES (1.1.1 + 1.1.2 + 1.1.3)					77.224			
HOR.	1.2.			USUARIOS = Nº DE ENTRADAS / 2	1.563.077			
	2.1.			Nº DE DÍAS ABIERTO ANUALMENTE	5.134			
	2.2.			Nº DE HORAS ABIERTO SEMANALMENTE	1.477			
0	3.1.	SUPERFICIES ÚTILES EN m2	SALAS DE LECTURA	26.653				
			SALAS DE REVISTAS	2.638				
			DEPÓSITO	16.410				
			DESPACHOS	3.845				
			OTROS	4.736				
	TOTAL SUPERFICIE					53.904		
	3.2.	ESTANTERÍAS (m. lineales)	ESTANTERÍAS EN DEPÓSITO	94.525				
			ESTANTERÍAS EN LIBRE ACCESO	23.506				
			ESTANTERÍAS REVISTAS	13.307				
	TOTAL ESTANTERÍAS					131.338		
	3.3.	PUESTOS DE LECTURA	SALAS GENERAL	8.003				
			REVISTAS E INVESTIGACIÓN	1.008				
			PUESTOS DE TRABAJO EN GRUPO	1.448				
			PUESTOS SALAS DE FORMACIÓN	208				
	TOTAL PUESTOS DE LECTURA					10.667		
	3.4.	PUNTOS DE ATENCIÓN PERMANENTE	TURNO DE MAÑANA	53				
TURNO DE TARDE			51					
EQUIPAMIENTO	4.1	MATERIAL INVENTARIABLE	LECTOR MICROFORMAS	10				
			CONTROL ANTIRROBO	38				
			FAXES	7				
			FOTOCOPIADORAS	29				
			PROYECTORES	25				
			VÍDEO o DVD	58				
			EQUIPOS DE MÚSICA	7				
			TV	20				
			AUTOPRÉSTAMOS	16				
			OTROS	91				
			TOTAL MATERIAL INVENTARIABLE					327
			4.2	MATERIAL INFORMÁTICO	4.2.3.	ORDENADORES	INFORMACIÓN	GESTIÓN INTERNA
	WEB OPAC	116						
	CONSULTA PÚBLICA, CD-ROM, INTERNET	537						
	TOTAL ORDENADORES					429		
	4.2.4.	IMPRESORAS			GESTIÓN	100		
					PÚBLICO	5		
	TOTAL IMPRESORAS					105		
	4.2.5.	LECTORES ÓPTICOS C. BARRAS			LÁPIZ ÓPTICO	8		
					PISTOLA ÓPTICA	198		
	TOTAL LECTORES OPT. COD. BARRAS					206		
	4.2.8.	ESCÁNERES			GESTIÓN INTERNA	54		
			USO PÚBLICO	34				
TOTAL ESCÁNERES			88					
	OTROS	GESTIÓN INTERNA OTROS	50					
		USO PÚBLICO OTROS	171					
		TOTAL OTROS	221					

PRESUPUESTO	5.1.	COMPRA MONOGRAFÍAS	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		452.918		
			PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	178.993		
				GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	42.304		
			SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		5.355		
			COMPRA MONOGRAFÍAS		683.030		
	5.2.	SUSCRIPCIONES A PUBLICACIONES PERIÓDICAS EN PAPEL	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		34.953		
			PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	64.332		
				GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	35		
			SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0		
			SUSCRIPCIONES A PUBLICACIONES PERIÓDICAS EN		99.587		
	5.3.	MATERIAL NO LIBRARIO	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		7.469		
			PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	0		
				GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0		
			SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0		
			MATERIAL NO LIBRARIO		7.898		
	5.4.	ENCUADERNACIÓN RESTAURACIÓN	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		9.755		
			PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	0		
				GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0		
			SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0		
			ENCUADERNACIÓN RESTAURACIÓN		9.755		
	5.5.	MATERIAL INFORMÁTICO			126.022		
	5.6.	MATERIAL OFICINA			55.661		
	5.7.	MOBILIARIO			92.576		
	5.8.	COMPRA O ACCESO A INFORMACIÓN ELECTRÓNICA	5.8.1	BASES DE DATOS EN INSTALACIÓN LOCAL	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		24.641
					PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	0
						GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0
SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM					0		
BASES DE DATOS EN INSTALACIÓN LOCAL					24.641		
5.8.2			BASES DE DATOS EN LÍNEA	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		488.953	
				PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	27.457	
					GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	1.490	
				SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0	
				BASES DE DATOS EN LÍNEA		517.319	
5.8.3			REVISTAS ELECTRÓNICAS	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		2.119.530	
				PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	19.176	
					GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0	
				SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0	
REVISTAS ELECTRÓNICAS			2.156.472				
5.8.4			LIBROS ELECTRÓNICOS	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		182.146	
				PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	7.476	
	GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0					
	SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM			0			
LIBROS ELECTRÓNICOS		133.382					
TOTAL GASTO EN INFORMACIÓN ELECTRÓNICA		2.831.814					
5.9.	OTROS	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		592.170			
		PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	0			
			GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	0			
		SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0			
		TOTAL OTROS		132.272			
TOTAL PRESUPUESTO	PRESUPUESTO BIBLIOTECA		4.162.217				
	PRESUPUESTO DEPARTAMENTOS	GESTIONADO POR LA BIBLIOTECA	297.434				
		GESTIONADO POR DEPARTAMENTOS	43.830				
	SUBVENCIONES EXTERNAS A LA UCM		0				
TOTAL PRESUPUESTO		4.538.135					

PERSONAL	6.1.	FUNCIONARIOS/LABORAL ES MAÑANA O J.P. (MAÑANA)	GRUPO A o B (Dir, Subdir o J. Serv.)	Área Directiva	58		
			GRUPO B o C orgánicos (JPIE)	Área técnica	52		
			GRUPO C1, C2 o JSP	Área auxiliar	115		
	FUNCIONARIOS/LABORALES MAÑANA O J.P. (MAÑANA)				225		
	6.2.	FUNCIONARIOS/LABORAL ES TARDE O J.P. (TARDE)	GRUPO A o B (Dir, Subdir o J. Serv.)	Área Directiva	5		
			GRUPO B o C orgánicos (JPIE)	Área técnica	17		
			GRUPO C1, C2 o JSP	Área auxiliar	95		
	FUNCIONARIOS/LABORALES TARDE O J.P. (TARDE)				117		
	6.3.	Becarios		Mañana	4		
				Tarde	6		
			TOTAL PERSONAL DE PLANTILLA	343			
DÍAS DE AUSENCIA O BAJA NO SUSTITUIDOS (DE PLANTILLA)			NÚMERO DE DÍAS	2.227			
FONDO BIBLIOGRÁFICO	LIBROS	7.1.	LIBROS INGRESADOS EN EL AÑO	COMPRA	23.803		
				DONATIVO	3.885		
				CANJE	1		
				SIN ESPECIFICAR	29.747		
				LIBROS INGRESADOS	57.436		
		7.2.	LIBROS POR SIGLO DE EDICIÓN	XV	2.158		
				XVI	14.608		
				XVII	24.804		
				XVIII	56.659		
				XIX	121.579		
	XX			1.894.887			
			XXI	810.046			
				Fecha desconocida	26.278		
	TOTAL LIBROS IMPRESOS (incluidos en catálogo)				2.954.096		
	Ejemplares	7.3.	Archivos de ordenador	5.575			
			Artículos	44.099			
			Audiovisuales	34.934			
			Juegos	312			
			Kits	444			
			Libros	2.949.623			
			Mapas	30.280			
Materiales de archivo			235				
Multimedia			2.355				
Publicaciones periódicas			151.020				
Otros	28.635						
Ejemplares			3.247.384				
8.5	PENDIENTES DE CATALOGACIÓN		PENDIENTES DE CATALOGAR EN BIBLIOTECA	146.942			
			PENDIENTES DE CATALOGAR EN DTOS	3.200			
			TOTAL PENDIENTES CATALOGAR	150.142			
TOTAL COLECCIONES DE PUBLICACIONES PERIÓDICAS EN PAPEL				43.901			
L.A.	11.3.	VOLUMENES EN LIBRE ACCESO		159.482			
PRÉSTAMO	12.2.	PRÉSTAMO MANUAL DE DISPOSITIVOS		ORDENADORES	24		
				SALAS, MESAS DE TRABAJO	3.158		
				OTROS	21		
	12.3.	CARNÉS VIGENTES (CURSO ACADÉMICO)	VISITANTES EVENTUALES	VISITANTES (0)	75		
			VISITANTES HABITUALES	USUARIO NO UCM (1)	676		
			ALUMNOS DOBLE MATRÍCULA		5.428		
			ALUMNOS	ESTUDIANTE UCM GRADO (2)	57.489		
			INVEST.	DOBLE GRADO, ESTUDIANTES OIPD, MASTER, PAS (3)	17.935		
			PAS		1.972		
			PROFESORES	INVESTIGADORES OIPD, DOCTORADO, INVESTIGADORES, PROFESORES (4)	11.300		
			DEPARTAMENTOS	DEPARTAMENTOS, PROY. AYUDA INVESTIGACIÓN (5)	141		
			PASAPORTE MADROÑO		0		
			CARNÉS			93.238	
	12.4.	PRÉSTAMO AUTOMATIZADO (INCLUYE RENOVACIONES)	POR TIPO DE USUARIO (usuarios del 0 al 5)	VISITANTES EVENTUALES	VISITANTES (0)	1.398	
				VISITANTES HABITUALES	USUARIO NO UCM (1)	18.393	
				ALUMNOS	ESTUDIANTE UCM GRADO (2)	493.593	
				INVESTIGADORES	DOBLE GRADO, ESTUDIANTES OIPD, MASTER, PAS (3)	178.322	
				PROFESORES	INVESTIGADORES OIPD, DOCTORADO, INVESTIGADORES, PROFESORES (4)	150.401	
				DEPARTAMENTOS	DEPARTAMENTOS, PROY. AYUDA INVESTIGACIÓN (5)	10.493	
				PRÉSTAMOS			852.600
				PRÉSTAMO NORMAL			MATERIAL DOCUMENTAL
MATERIAL NO DOCUMENTAL				MATERIAL NO DOCUMENTAL	96.927		
TOTAL				855.490			
NOTA: Incluye todos los usuarios (del 0 al 6)							

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO		13.1.		TÍTULOS SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.1.1		ARTÍCULOS SOLICITADOS		ESPAÑA		1.414	
										INTERCENTROS UCM		0	
13.1.		TÍTULOS SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.1.1		ARTÍCULOS SOLICITADOS		OTRAS		2.851		27	
								ARTÍCULOS SOLICITADOS. ESPAÑA		4.292			
13.1.		TÍTULOS SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.1.2		LIBROS SOLICITADOS		EXTRANJERO		520		29	
								ARTÍCULOS SOLICITADOS. EXTRANJERO		549			
13.1.		TÍTULOS SOLICITADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.1.2		LIBROS SOLICITADOS		TOTAL ARTÍCULOS SOLICITADOS		4.841		2.886	
								CONSEGUIDOS		18			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.1		ARTÍCULOS SUMINISTRADOS		ESPAÑA		1.607		32	
								LIBROS SOLICITADOS. ESPAÑA		4.543			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.1		ARTÍCULOS SUMINISTRADOS		EXTRANJERO		598		28	
								LIBROS SOLICITADOS. EXTRANJERO		626			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL LIBROS SOLICITADOS		5.169		421	
								CONSEGUIDOS		64			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		OTRAS		1.828		658	
								SERVIDOS		2.971			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		EXTRANJERO		353		305	
								ARTÍCULOS SUMINISTRADOS. EXTRANJERO		658			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL ARTÍCULOS SUMINISTRADOS		3.629		2.662	
								SERVIDOS		145			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		OTRAS		1.265		138	
								LIBROS SUMINISTRADOS. ESPAÑA		4.211			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		EXTRANJERO		386		136	
								LIBROS SUMINISTRADOS. EXTRANJERO		522			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL LIBROS SUMINISTRADOS		4.353		9.876	
								CONSEGUIDOS POR LA BIBLIOTECA		10.010			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		SERVIDOS POR LA BIBLIOTECA		6.915		7.982	
								TOTAL SOLICITUDES A LA BIBLIOTECA		17.992			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL TRANSACCIONES PI		5.576		5.692	
								CONSEGUIDOS POR LA BIBLIOTECA		3.833			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL SOLICITUDES A LA BIBLIOTECA		5.069		11.100	
								TOTAL TRANSACCIONES PI		11.100			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO INCLUYE INTERCENTROS		9.876		10.010	
								SERVIDOS POR LA BIBLIOTECA		6.915			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL SOLICITUDES A LA BIBLIOTECA		7.982		17.992	
								TOTAL TRANSACCIONES PI		5.576			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO (NO INTERCENTROS)		5.576		5.692	
								SERVIDOS POR LA BIBLIOTECA		3.833			
13.2.		TÍTULOS SUMINISTRADOS A OTRAS BIBLIOTECAS		13.2.2		LIBROS SUMINISTRADOS		TOTAL SOLICITUDES A LA BIBLIOTECA		5.069		11.100	
								TOTAL TRANSACCIONES PI		11.100			

DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN	14.1.			Nº DE BOLETINES DE ADQUISICIONES	73
	14.2.			Nº DE BOLETINES DE SUMARIOS	29
	14.3.			GUÍAS	57
	14.4.			CATÁLOGOS ESPECIALES	55
	14.5.			Nº DE EXPOSICIONES REALIZADAS	36
	14.6.			Nº DE DOCUMENTOS DE TRABAJO O MANUALES PUBLICADOS	43
INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE USUARIOS	15.1	INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA	15.1.1.	REGISTRO DE INFORMACIÓN (Nº de Registros)	19
			15.1.2.	REGISTRO DE INFORMACIÓN (Nº de Consultas)	19
				CONSULTAS AL CHAT	1.896
	15.2	CURSOS DE FORMACIÓN	15.2.1.	Nº DE CURSOS DE INTRODUCCIÓN O BÁSICOS	265
			15.2.2.	Nº DE CURSOS ESPECIALIZADOS	332
			15.2.3.	Nº DE HORAS	1.038
				Nº DE CURSOS	27
				Nº DE HORAS	198
			CURSOS CON RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS		
	15.2.4.		Nº TOTAL DE ALUMNOS	14.368	

ANEXO 3

ESTUDIANTES: Valoración del personal y valoración global

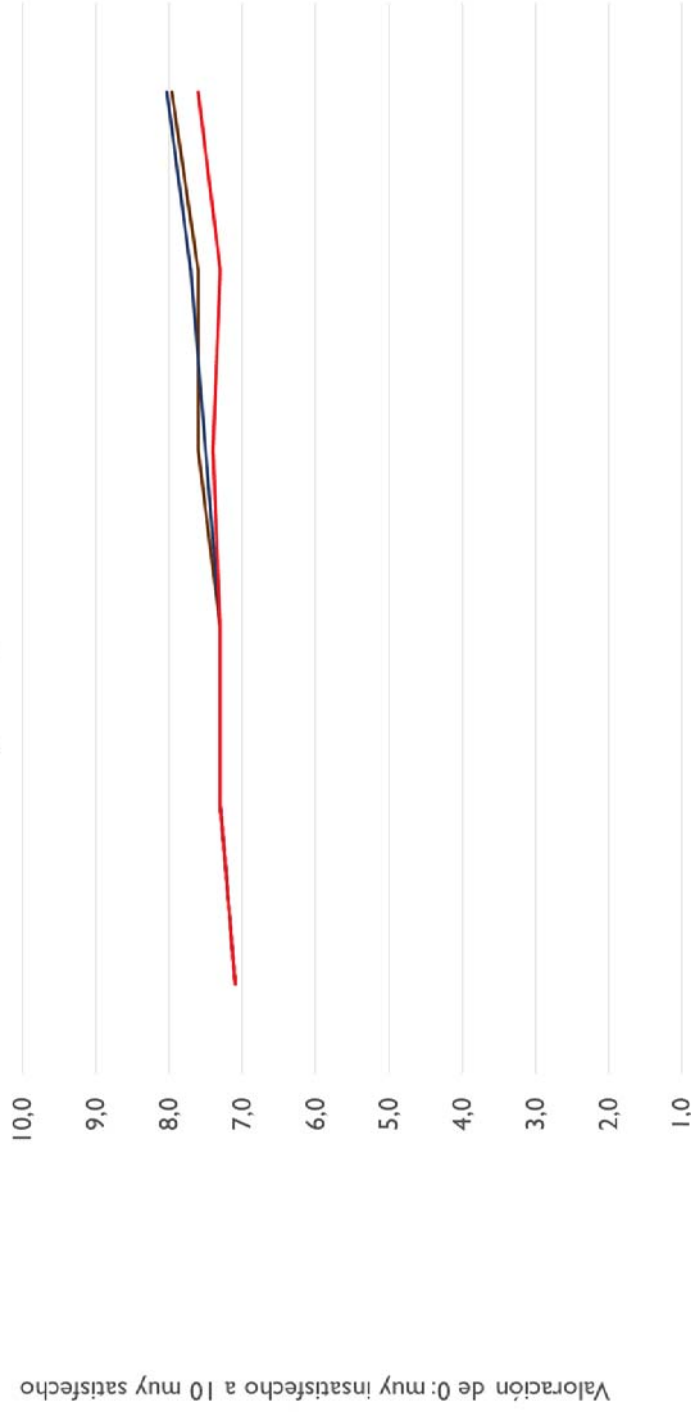
La capacidad de gestión y resolución de las preguntas

de las personas que atienden los mostradores:

La cordialidad y amabilidad en el trato del personal
de la biblioteca:

Valoración global:

BIBLIOTECA COMPLUTENSE: Evolución de la valoración por los
estudiantes (0-10)



— La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:

— La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:

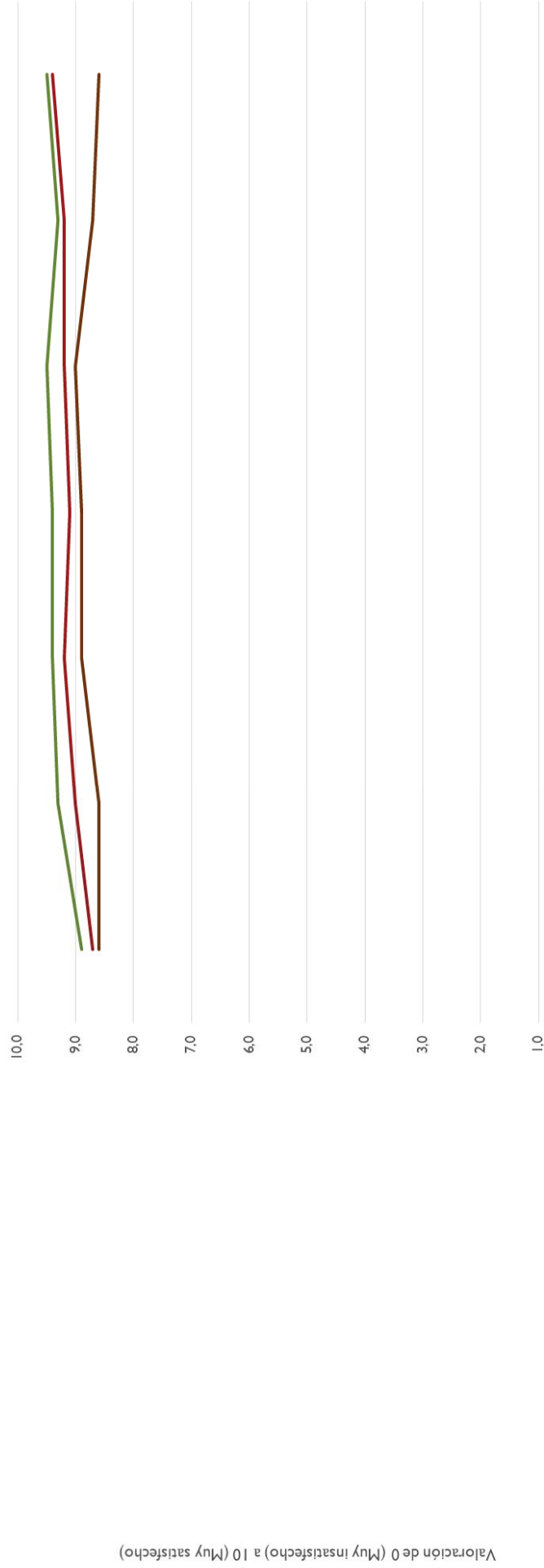
— Valoración global:

	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020
La capacidad de gestión y resolución de las preguntas de las personas que atienden los mostradores:	7,1	7,3	7,3	7,6	7,6	8,0
La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	7,1	7,3	7,3	7,5	7,7	8,0
Valoración global:	7,1	7,3	7,3	7,4	7,3	7,6

ANEXO 4

DOCENTES: Valoración del personal y valoración global

BIBLIOTECA COMPLUTENSE.
EVOLUCIÓN DEL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE EVALUACIÓN A LOS DOCENTES



	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
6.1 La capacidad de gestión y resolución de las preguntas por parte del personal de la Biblioteca	8,7	9,0	9,2	9,1	9,2	9,2	9,4
La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca:	8,9	9,3	9,4	9,4	9,5	9,3	9,5
Valoración global:	8,6	8,6	8,9	8,9	9,0	8,7	8,6