



CARTA DE SERVICIOS

de la
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE DE MADRID
(<http://www.ucm.es/BUCM/>)



I. Misión

La Biblioteca es un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, investigación, la cultura y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales de la Universidad, constituida por todos los fondos bibliográficos y documentales cualquiera que sea su soporte material, el lugar donde se custodien, el concepto presupuestario con el que se adquieran o su forma de adquisición.



II. Estructura organizativa

La Biblioteca de la Universidad Complutense (BUC) está estructurada de la siguiente forma:

- Dirección de la Biblioteca.
- Servicios Centrales, que ejercen la coordinación de los procesos y servicios de las bibliotecas y centros de documentación de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)
- Las bibliotecas de facultades, escuelas, institutos, centros de documentación y la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla" que proporcionan a la comunidad universitaria los servicios bibliotecarios de atención directa.

III. Servicios que presta

Información y referencia

- Información presencial y remota sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- Asesoramiento para buscar y localizar información tanto en la Biblioteca Universitaria como en otras bibliotecas.
- Orientación en el uso de los recursos de información.
- Orientación personalizada, presencial y remota en las áreas de conocimiento del usuario.

Consulta en sala

- Consulta de materiales originales o reproducidos.
- Consulta de recursos de información electrónicos.

Préstamo a domicilio

- De los documentos existentes en la Biblioteca para su uso fuera de la misma.
- Renovación de ejemplares prestados.
- Reserva de ejemplares prestados.

Préstamo interbibliotecario

- Petición de documentos, originales o copias, que no se encuentran en la colección de la BUC.

Préstamo intercentros

- Petición de documentos originales o copias, para profesores o investigadores, a otras bibliotecas de la UCM que no se encuentran en las bibliotecas de su centro.

Préstamo de ordenadores portátiles

- Los usuarios de la Biblioteca pueden solicitar, en los mostradores de información y de préstamo de las bibliotecas de centro que ofrezcan este servicio, la utilización de un ordenador portátil

Atención a personas con discapacidad

- La Biblioteca ofrece a sus usuarios con discapacidad un servicio personalizado a fin de facilitar el acceso a nuestras colecciones

Biblioteca digital

- Acceso desde Internet y en las propias bibliotecas a los recursos de información electrónicos contratados por la BUC:
 - Bases de datos
 - Revistas electrónicas
 - Libros electrónicos
 - Portales científicos, etc.
- Acceso y consulta a las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca.
- Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la UCM.

Servicio de edición digital

- Acceso, difusión y preservación de la investigación complutense, aumentando su visibilidad e impacto mediante el depósito de los trabajos de investigación y materiales docentes en el Archivo Institucional.

Edición de revistas electrónicas científicas de la UCM

- Proporcionar la mayor difusión posible de las revistas editadas en la Universidad.
- Distribución de las revistas científicas de la UCM en plataformas de revistas electrónicas con las que la Universidad tenga establecidos acuerdos.

Acceso y uso de Internet y de equipamiento informático

- Acceso desde los locales de las bibliotecas a los servicios de información de Internet (también inalámbrico).
- Uso de ordenadores con programas informáticos imprescindibles para la docencia y la investigación.

Reproducción de documentos

- Reproducir, con las restricciones que disponga la legislación vigente, los documentos existentes en sus colecciones.

Adquisición de documentos

- Proponer y gestionar la adquisición de nuevos documentos y la contratación de licencias de acceso a recursos electrónicos de información.

Novedades bibliográficas

- Información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.

Formación de usuarios

- Sesiones formativas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.

Actividades de extensión bibliotecaria y cultural

- Exposiciones, acogida del estudiante, visitas guiadas a la Biblioteca, etc.

Buzón de sugerencias

- Formular sugerencias y canalizar quejas sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.



IV. Derechos de los usuarios (Reglamento de la BUC, Art. 93)

Son derechos de los usuarios de la BUC:

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



V. Deberes de los usuarios (Reglamento de la BUC, Art. 94)

Son deberes de los usuarios de la BUC:

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

VI. Formas de participación

Los usuarios de la BUC podrán contribuir en la mejora del servicio de la Biblioteca a través de:

- Comisión de la BUC.
- Comisión de Biblioteca de cada uno de los Centros.
- Comité de Evaluación Interna.
- Encuestas anuales emitidas por la Biblioteca.

VII. Sugerencias y quejas

Los usuarios de la BUC podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de la misma:

- Personalmente en las instalaciones de cada Biblioteca.
- De forma presencial o por correo ordinario a: Biblioteca de la Universidad Complutense. Edificio Multiusos 1, Profesor Aranguren s/n. Ciudad Universitaria 28040 MADRID.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la BUC o Dirección de cada Biblioteca de Centro.
- Por teléfono: 91 394 7985.
- Por fax: 91 394 7849
- Correo electrónico: bucweb@buc.ucm.es.
- Buzones de sugerencias existentes en las bibliotecas de centro.
- Formulario web de incidencias (<http://www.ucm.es/info/descargas/?incidencias>).
- Página web de sugerencias de la Biblioteca (<http://www.ucm.es/BUCM/prog/sugerencias.php>).

VIII. Compromisos de calidad

Información y atención al usuario:

- Ofrecer atención personalizada, presencial, telefónica o por correo-e de manera eficiente y correcta
- Informar de los nuevos servicios y recursos de la Biblioteca.
- Actualizar diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web de la misma.
- Proporcionar acceso, a través del catálogo y de la página web de la Biblioteca, a los recursos de información electrónicos contratados.
- Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las consultas, sugerencias y quejas planteadas electrónicamente o mediante formulario.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas.

- Alcanzar el nivel de accesibilidad AA en el portal web de la BUC según las pautas del W3C (World Wide Web Consortium).

Formación de usuarios

- Realizar sesiones formativas para los estudiantes de nuevo ingreso en el primer cuatrimestre del curso académico.
- Realizar cursos de formación especializados que respondan a las necesidades demandadas por los usuarios a lo largo del curso académico.



Compras y suscripciones

- Publicar mensualmente en la página web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.
- Poner a disposición de los usuarios en un plazo máximo de 10 días laborables los materiales bibliográficos desde que son recibidos por la Biblioteca, salvo en el caso de donaciones.
- Adquirir la bibliografía básica recomendada por los profesores y actualizar cada curso la existente.

Acceso y uso de las instalaciones

- Durante el periodo lectivo el horario de apertura de la BUC será de 12 horas diarias de lunes a viernes. (de 8:30 a 20:30 h. o de 9:00 a 21:00 h. dependiendo de los centros).
- Ofrecer puestos de lectura en periodo de exámenes en al menos una biblioteca de centro durante 24 horas y ampliación de los horarios a sábados y domingos.
- Disponer en todas las bibliotecas de los medios para la recogida de papel y cartón y sistemas de reciclaje de tóner.

IX. Indicadores

- Porcentaje del presupuesto de la Universidad destinado a la Biblioteca.
- Gasto en recursos de información por usuario.
- Gasto en recursos electrónicos por uso.
- Metros cuadrados por usuario.
- Usuarios por puesto de lectura.
- Estudiantes matriculados por puesto para trabajo en grupo.
- Visitas a la biblioteca por usuario.
- Usuarios por ordenador de uso público.
- Ejemplares incorporados al catálogo por usuario.
- Porcentaje de la colección prestada.
- Préstamos por usuario.
- Solicitudes externas de préstamo interbibliotecario en relación a las peticiones internas.
- Descargas de recursos electrónicos por usuario.
- Visitas a la web por usuario.
- Consultas al catálogo por usuario.
- Actuaciones culturales efectuadas o promovidas por las bibliotecas.
- Descargas de los repositorios de archivos abiertos complutenses por documentos disponibles.
- Porcentaje de usuarios asistentes a cursos o sesiones de formación.
- Porcentaje de usuarios registrados en el sistema.
- Usuarios inscritos por personal de bibliotecas.
- Número de sugerencias y reclamaciones realizadas.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de Biblioteca.

X. Horarios

- 12 horas de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 o de 8:30 a 20:30 h. durante el periodo lectivo.
- Ampliación del horario en periodo de exámenes extendiéndose a sábados y domingos.

XI. Normativa y planificación estratégica

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid (aprobados por R.D.58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la UCM. B.O.C.M., de 28 de mayo)
- Reglamento de la BUC (5 de diciembre de 2006).
- Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC (18 de diciembre de 1992)
- Normas de Préstamo Interbibliotecario (29 de febrero de 2008).
- Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo (17 de diciembre de 2007).
- Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de Rebiun (1999)
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 13/04/07)
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 448/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 23/2006, de 7 julio, por la que se modifica el texto refundido de la LPI
- Ley 5/1998, de 6 de marzo, sobre protección jurídica de las bases de datos.
- Real Decreto 1259/1999, 16 de julio, por el que se regulan las Cartas de Servicio y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Plan Estratégico de la BUC 2007-2009
- Plan Estratégico de Rebiun 2007-2010

XII. Directorio

SERVICIOS CENTRALES

Dirección de la Biblioteca.

Edificio Multiusos 1, Profesor Aranguren s/n. Ciudad Universitaria 28040 MADRID. Tfno.: 913947985. Fax: 913947849. secre.buc@rect.ucm.es

Subdirección de Coordinación Bibliotecaria. Tfno.: 913947985. Fax: 913947849.

secre.buc@rect.ucm.es

Dirección de Proyectos de Infraestructuras Bibliotecarias. T: 913947853. secre.buc@rect.ucm.es

Dirección de Proyectos de Patrimonio Bibliográfico y Extensión Bibliotecaria. Biblioteca Histórica. Noviciado, 3. 28015 Madrid Tfno.: 913946615. Fax: 913946599. buc_foa@buc.ucm.es

Coordinación de la Secretaría Técnica y Recursos Humanos. Tfno.: 913947985. Fax: 913947849. buc@buc.ucm.es

Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas. Biblioteca Histórica "Marqués del Valdecilla", Noviciado 3, 28015 Madrid. Tel. 913946641. Fax 913946599. buc_tesis@buc.ucm.es

Coordinación de Calidad e Innovación. Tfno.: 913947855. buc_eva@buc.ucm.es

Servicio de Evaluación de Procesos y Centros. Tfno.: 913947847. buc_eva@buc.ucm.es

Administración de la Biblioteca. Tfno.: 913947829/7841. buc_adm@buc.ucm.es

Subdirección de Servicios Técnicos y Adquisiciones. Tfno.: 913947821. Fax: 913947849.

secre.buc@rect.ucm.es

Servicio de Gestión de las Colecciones. Tfno.: 913947825. buc_adq@buc.ucm.es

Servicio de Acceso al Documento. Tfno.: 913947854. Usuarios internos: bucpi2@buc.ucm.es.

Servicio de Proceso Técnico y Normalización. Tfno.: 913947823. catalogacion@buc.ucm.es

Subdirección de Sistemas de Información Bibliográfica. Tfno.: 913947985. Fax: 913947849.

secre.buc@rect.ucm.es

Servicio de Desarrollo Tecnológico y Sistemas. Tfno.: 913947839. equipo@buc.ucm.es

Servicio de Edición Digital y Web. Tfno.: 913947839. buc-edicion@buc.ucm.es, bucweb@buc.ucm.es

Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación. Tfno.: 913947848.

buc_siadi@buc.ucm.es

BIBLIOTECAS

CAMPUS DE MONCLOA

Bellas Artes. El Greco, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913943626. buc_bba@buc.ucm.es

Educación. Rector Royo Villanova, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfno.: 913946274

buc_edu@buc.ucm.es

Filología Edificios A y B. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913945355. buc_fll@buc.ucm.es

Filosofía. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913945250. buc_fsl@buc.ucm.es

Geografía e Historia. Profesor Aranguren, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913946069

buc_ghi@buc.ucm.es

Enfermería, Fisioterapia y Podología. Facultad de Medicina. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfno.: 913941569. buc_enf@buc.ucm.es

Farmacia. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913942093.

buc_far@buc.ucm.es

Instituto de Investigaciones Oftalmológicas “Ramón Castroviejo” Facultad de Medicina. Tfno.: 913947089. buc_irc@buc.ucm.es

Medicina. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913941234.

buc_med@buc.ucm.es

Odontología. Plaza de Ramón y Cajal, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913942008.

buc_odo@buc.ucm.es

Veterinaria. Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913943828.

buc_vet@buc.ucm.es

Ciencias Biológicas. Jose Antonio Novais, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913945041.

buc_bio@buc.ucm.es

Ciencias Físicas. Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tfno.: 913944763 buc_fis@buc.ucm.es

Ciencias Geológicas. José Antonio Novais, 2. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913944900

buc_geo@buc.ucm.es

Ciencias Matemáticas. Plaza de Ciencias, 3. Ciudad Universitaria 28040 Madrid Tfno.: 913944653.

buc_mat@buc.ucm.es

Ciencias Químicas. Ciudad Universitaria, s/n 28040 Madrid. Tfno.: 913944254 buc_qui@buc.ucm.es

Estadística. Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid Tfno.: 913944035.

buc_est@buc.ucm.es

Informática. Prof. J. García Santesmases, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfno.: 913947523.

buc_eis@buc.ucm.es

Ciencias de la información. Avda. Complutense, s/n. Ciudad Universitaria 28040 Madrid. Tfno.: 913942229/2209. buc_inf@buc.ucm.es

Derecho. Ciudad Universitaria, s/n. 28040 Madrid. Tfno.: 913945613 buc_der@buc.ucm.es

Centros de Documentación.

Centro de Documentación Europea. (Derecho. Campus Moncloa) Facultad de Derecho. Tfno.: 913945467. buc_beu@buc.ucm.es

Centro de Documentación de Criminología. Facultad de Derecho. Tfno.: 913945657.

buc_icr@buc.ucm.es

CAMPUS DE SOMOSAGUAS

Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Somosaguas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223

Madrid Tfno.: 913942602 buc_cee@buc.ucm.es

Ciencias Políticas y Sociología. Campus de Somosaguas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223l Madrid

Tfno.: 913942967. buc_cps@buc.ucm.es

Psicología. Campus de Somosaguas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid Tfno.: 913943203.

buc_psi@buc.ucm.es

Trabajo Social. Campus de Somosaguas, s/n. Pozuelo de Alarcón. 28223 Madrid. Tfno.: 913942731.

buc_trs@buc.ucm.es

Centros de Documentación.

Centro de Documentación Europea (CC. Económicas. Campus Somosaguas) Facultad de CC.EE.

Tfno.: 913942601. buc_beu@buc.ucm.es

OTRAS SEDES EN MADRID

Biblioteca Histórica “Marqués de Valdecilla”. Noviciado, 3. 28015 Madrid. Tfno.: 913946612.

buc_foa@buc.ucm.es

Ciencias de la Documentación. Santísima Trinidad, 37. 28010 Madrid. Tfno.: 913946672.

buc_byd@buc.ucm.es

Estudios Empresariales. Avda. Islas Filipinas, 3. 28003 Madrid. Tfno.: 913946788.

buc_emp@buc.ucm.es

Óptica. Avda. Arcos de Jalón, s/n. 28037 Madrid. Tfno.: 913946870. buc_opt@buc.ucm.es

Centros de Documentación.

Centro de Documentación de Relaciones Laborales. San Bernardo, 49. 28015 Madrid. Tfno.: 913946628. buc_rla@buc.ucm.es

