

## Indicadores de control

- > Encuestas anuales de satisfacción del PDI (varios ítems).
- > Nº de incidencias sobre el acceso a recursos electrónicos.
- > Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias.
- > Nº de consultas recibidas en el chat de la BUC.
- > % bibliotecas con escáneres de uso público.
- > Tiempo medio de respuesta para peticiones de depósito in situ.
- > Tiempo medio de recepción de préstamo interbibliotecario electrónico.
- > Satisfacción del PDI sobre el servicio de préstamo interbibliotecario.
- > Tiempo medio de recepción de préstamo intercentros.
- > Nº de cursos especializados realizados anualmente para el PDI.
- > Índice de satisfacción del PDI con la formación recibida.
- > Novedades bibliográficas: <http://alfama.sim.ucm.es/boletines/>
- > Tiempo medio desde recepción a proceso técnico de los documentos.
- > Nº de documentos depositados anualmente en el Archivo Institucional.
- > Nº de exposiciones y actividades de difusión cultural.

## Formas de participación

Además de participar en las actividades de la biblioteca, puedes colaborar con nosotros haciéndonos llegar tus opiniones, comentarios, sugerencias o quejas a través de:

- > Página web: <http://biblioteca.ucm.es/>
- > Correo electrónico: [bucweb@buc.ucm.es](mailto:bucweb@buc.ucm.es)
- > Redes sociales: Facebook, Twitter.
- > Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros.
- > Comisión de Biblioteca de la UCM.
- > Comisiones de Biblioteca de cada uno de los Centros.
- > Escritos dirigidos a la Dirección de la BUC o a la Dirección de cada una de las Bibliotecas de Centro.
- > Encuestas de la Biblioteca.
- > Nos comprometemos a responderte en un plazo máximo de 5 días hábiles a las sugerencias y quejas que presentes.

## Horarios

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

## Vigencia de la Carta

La información extractada en este tríptico forma parte del documento íntegro de la Carta de Servicios de la Biblioteca Complutense, aprobada por la Comisión de Biblioteca de la UCM el 18 de Octubre de 2016.  
Cada año elaboraremos un informe de seguimiento de los compromisos adquiridos. La Carta mantendrá su vigencia durante dos años desde su aprobación.

## Localización

**Dirección de la Biblioteca** : Edificio Multiusos 1 c/ Profesor Aranguren , s/n.  
28040 - MADRID - [scbuc@ucm.es](mailto:scbuc@ucm.es) - 91 394 7985

### Campus de Moncloa (Ciudad Universitaria 28040 Madrid):

- **Biblioteca María Zambrano**: Calle Profesor Aranguren, s/n - [bmzcomun@buc.ucm.es](mailto:bmzcomun@buc.ucm.es) - Sala: 91 394 7862
- **Bibl. F. de Bellas Artes**: Greco, 2 - [buc\\_bba@ucm.es](mailto:buc_bba@ucm.es) - 91 394 3596
- **Bibl. F. de CC. Biológicas**: C/ José Antonio Novais, 12 - [buc\\_bio@buc.ucm.es](mailto:buc_bio@buc.ucm.es) - 91 394 5041
- **Bibl. F. de CC. de la Información**: [buc\\_inf@buc.ucm.es](mailto:buc_inf@buc.ucm.es) - 91 394 2208 / 91 394 2209
- **Bibl. F. de CC. Físicas**: [buc\\_fis@buc.ucm.es](mailto:buc_fis@buc.ucm.es) - 91 394 4651
- **Bibl. F. de CC. Geológicas**: [bucpigeo@buc.ucm.es](mailto:bucpigeo@buc.ucm.es) - 91 394 4900
- **Bibl. F. de CC. Matemáticas**: Plaza de CC. , 3 - [buc\\_mat@buc.ucm.es](mailto:buc_mat@buc.ucm.es) - 91 394 4572
- **Bibl. F. de CC. Químicas**: [buc\\_qui@buc.ucm.es](mailto:buc_qui@buc.ucm.es) - 91 394 4254
- **Bibl. F. de Derecho**: [buc\\_der@buc.ucm.es](mailto:buc_der@buc.ucm.es) - 91 394 7862 / 91 394 5613
- **Bibl. F. de Enfermería, Fisioterapia y Podología**: F. de Medicina Pabellón 2º, 3ª Planta - [buc\\_enf@buc.ucm.es](mailto:buc_enf@buc.ucm.es) - 91 394 1569
- **Bibl. F. de Educación – Centro de Formación del Profesorado**: EDIFICIO LA ALMUDENA Rector Royo Villanova s/n - [buc\\_edu@buc.ucm.es](mailto:buc_edu@buc.ucm.es) - 91 394 6274
- **Bibl. F. de Estudios Estadísticos**: Avda. Puerta de Hierro s/n - [buc\\_est@buc.ucm.es](mailto:buc_est@buc.ucm.es) - 91 394 4035
- **Bibl. F. de Farmacia**: [buc\\_far@buc.ucm.es](mailto:buc_far@buc.ucm.es) - 91 394 1781
- **Bibl. F. de Filología**: [buc\\_fll@buc.ucm.es](mailto:buc_fll@buc.ucm.es) - 91 394 5355
- **Bibl. F. de Filosofía**: [buc\\_fsl@buc.ucm.es](mailto:buc_fsl@buc.ucm.es) - 91 394 5250
- **Bibl. F. de Geografía e Historia**: Edificio B C/ Profesor Aranguren, s/n - [buc\\_ghi@buc.ucm.es](mailto:buc_ghi@buc.ucm.es) - 91 394 6080 / 91 394 6072
- **Bibl. F. de Informática**: C/ Profesor José García Santesmases, 9 - [buc\\_eis@buc.ucm.es](mailto:buc_eis@buc.ucm.es) - 91 394 7523
- **Bibl. F. de Medicina**: [buc\\_med@buc.ucm.es](mailto:buc_med@buc.ucm.es) - 91 394 1334
- **Bibl. F. de Odontología**: [buc\\_odo@buc.ucm.es](mailto:buc_odo@buc.ucm.es) - 91 394 2008
- **Bibl. F. de Veterinaria**: Avda. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad - [buc\\_vet@buc.ucm.es](mailto:buc_vet@buc.ucm.es) - 91 394 3828

### Campus de Somosaguas 28223 - POZUELO DE ALARCÓN (MADRID):

- **Bibl. F. de CC. Económicas y Empresariales**: [buc\\_cee@buc.ucm.es](mailto:buc_cee@buc.ucm.es) - 91 394 2608
- **Bibl. F. de CC. Políticas y Sociología**: [buc\\_cps@buc.ucm.es](mailto:buc_cps@buc.ucm.es) - 91 394 2964
- **Bibl. F. de Psicología**: [buc\\_psi@buc.ucm.es](mailto:buc_psi@buc.ucm.es) - 91 394 3194
- **Bibl. F. de Trabajo Social**: [buc\\_trs@buc.ucm.es](mailto:buc_trs@buc.ucm.es) - 91 394 2731

### Otros Centros:

- **Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla** : Noviciado, 3. 28015 - MADRID - [buc\\_foa@buc.ucm.es](mailto:buc_foa@buc.ucm.es) - 91 394 6612
- **Bibl. F. de CC. de la Documentación**: C/ Santísima Trinidad, 37. 28010 - MADRID - [buc\\_byd@buc.ucm.es](mailto:buc_byd@buc.ucm.es) - 91 394 6672
- **Bibl. F. de Comercio y Turismo**: Avenida de Filipinas, 3. 28003 - MADRID - [buc\\_emp@ucm.es](mailto:buc_emp@ucm.es) - 91 394 6788
- **Bibl. F. de Óptica y Optometría**: C/ Arcos de Jalón, 118. 28037 - MADRID - [buc\\_opt@buc.ucm.es](mailto:buc_opt@buc.ucm.es) - 91 394 6870
- **Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas de la UCM**: Noviciado, 3. 28015 -

# Biblioteca

## CARTA DE SERVICIOS

2016 - 2018

Para el personal Docente e Investigador  
UCM



Universidad  
Complutense de  
Madrid

## Nuestra misión

---

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

La BUC se estructura a través de un sistema bibliotecario único, descentralizado en las Bibliotecas de centros y la Biblioteca Histórica, y coordinado a través de unos Servicios Centrales por la Dirección de la Biblioteca.

## Nuestros servicios

---

- >Asesoramiento presencial y remoto para buscar y localizar información bibliográfica especializada en las distintas áreas de conocimiento.
- >Servicio de referencia virtual a través de chat.
- >Acceso inalámbrico (conexión wifi) desde los locales de las bibliotecas a los servicios y recursos en línea e Internet.
- >Medios para posibilitar la reproducción de documentos con fines docentes y de investigación recogidos en la legislación vigente.
- >Préstamo domiciliario de documentos; salvo los de uso restringido, consultables en sala.
- >Renovación y reserva de ejemplares prestados a través de “mi cuenta”.
- >Préstamo de ordenadores portátiles y otros dispositivos.
- >Préstamo intercentros de documentos originales o copias desde otras bibliotecas de la UCM alejadas del centro de adscripción de la persona solicitante.
- >Petición por préstamo Interbibliotecario de documentos que no se encuentren en la colección de la BUC.
- >Sesiones de carácter informativo y formación especializada sobre servicios y recursos proporcionados por la biblioteca.

- >Bibliografías recomendadas actualizadas con enlaces al catálogo de la BUC para cada una de las asignaturas impartidas en los programas docentes de la UCM.
- >Asesoramiento sobre la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos y normativa internacional de citación.
- >Orientación en los procesos de acreditación y evaluación.
- >Orientación sobre la publicación y difusión de los trabajos de investigación, sobre derechos de autor, criterios de calidad de las revistas científicas e índices de impacto.
- >Acceso desde la red UCM (o remotamente, a través del Proxy o la VPN de la UCM) a los recursos de información electrónicos contratados por la BUC: bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, portales científicos, etc.
- >Acceso y consulta de las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca.
- >Digitalización, acceso y consulta de las tesis doctorales leídas en la UCM.
- >Acceso, difusión y preservación de la investigación complutense, aumentando su visibilidad e impacto mediante el depósito de los trabajos de investigación y materiales docentes en el “Archivo Institucional E-Prints Complutense”.
- >Propuesta y gestión de la adquisición de nuevos documentos y contratación de licencias de acceso a recursos electrónicos de información.
- >Información periódica sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.
- >Realización de exposiciones, visitas guiadas y actividades de difusión cultural que fomenten el conocimiento de las colecciones complutenses y la cultura en general.
- >Atención a las desideratas del PDI.
- >Atención a las opiniones, sugerencias y quejas del PDI sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.
- >Asesoramiento en el Portal de Bibliometría UCM.



[biblioteca.ucm.es](http://biblioteca.ucm.es)

## Nuestros compromisos

---

1. Atendemos de manera eficiente y cordial las consultas presenciales y remotas.
2. Actualizamos diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web.
3. Garantizamos el acceso a nuestros recursos electrónicos (libros, revistas, e-prints...) desde cualquier dispositivo en cualquier momento (salvo incidencias técnicas ajenas).
4. Mejoramos las prestaciones del equipamiento informático en las bibliotecas y la dotación de escáneres de uso público.
5. Prestamos documentos de depósito solicitados “in situ” en un máximo de 30 minutos (salvo para documentos en depósitos muy alejados o en departamentos).
6. Entregamos documentos solicitados por préstamo intercentros en un máximo de 4 días hábiles.
7. Atendemos de forma inmediata las solicitudes de préstamo interbibliotecario y garantizamos que los documentos electrónicos se reciban en un máximo de 4 días (para envíos físicos dependemos del correo).
8. Impartimos sesiones informativas y cursos de formación especializados que se soliciten a lo largo del curso académico.
9. Publicamos mensualmente en la página web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.
10. En un plazo máximo de 10 días laborables desde que son recibidos por la Biblioteca, ponemos disponibles los materiales bibliográficos comprados.
11. Respondemos con rapidez sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares solicitados a través del formulario.
12. Adquirimos la bibliografía básica recomendada para las asignaturas, actualizando y reforzando cada curso la existente.
13. Adquirimos o suscribimos anualmente los recursos bibliográficos necesarios para la investigación, en función de la disponibilidad presupuestaria.
14. Ofrecemos asesoramiento sobre: gestores bibliográficos, normativa de citación, propiedad intelectual, criterios de calidad de las revistas científicas, publicación de trabajos académicos, depósito en el Archivo Institucional, impacto de las publicaciones académicas y evaluación de la actividad investigadora o procesos de acreditación.
15. Realizamos y participamos en exposiciones y otras actividades de difusión cultural y compromiso social.