

## Indicadores de control

- >Encuestas anuales de satisfacción de usuarios (varios ítems).
- >Nº de incidencias sobre el acceso a recursos electrónicos.
- >Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias.
- >Nº de puestos de lectura adaptados para discapacitados en la BUC.
- >Nº de consultas recibidas en el chat de la BUC.
- >Tiempo medio de respuesta en redes sociales.
- >Nº de estudiantes de grado por puestos de lectura en horario habitual.
- >Encuestas de las aperturas extraordinarias.
- >Ocupación durante aperturas extraordinarias.
- >% puestos de trabajo en grupo respecto del total de puestos
- >%puestos de biblioteca con conexión a red eléctrica.
- >% bibliotecas con escáneres de uso público.
- >Tiempo medio de respuesta para peticiones de depósito "in situ".
- >% de bibliotecas que ofrecen sesiones de bienvenida.
- >Nº de cursos de formación a estudiantes realizados anualmente.
- >Satisfacción de los estudiantes con los cursos de formación recibidos.
- >Novedades bibliográficas: <http://alfama.sim.ucm.es/boletines/>
- >Tiempo medio desde recepción a proceso técnico de documentos.
- >Nº de exposiciones y actividades de difusión cultural.

## Contacta con nosotros

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.

## 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.



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

## 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\\_fil@buc.ucm.es](mailto:buc_fil@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 - MADRID - [buc\\_tesi@ucm.es](mailto:buc_tesi@ucm.es) - 91 394 6641

# Biblioteca

## CARTA DE SERVICIOS

2016 - 2018

## Para estudiantes UCM



Universidad  
Complutense de  
Madrid

## Nuestra misión

---

La Biblioteca Complutense (BUC) pone a tu disposición todos los fondos bibliográficos y documentales de la UCM y te ofrece una serie de servicios para apoyar tu aprendizaje, para orientarte profesionalmente y para iniciarte en la investigación.

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

---

### Si eres estudiante de grado...

- > Puedes acceder y hacer uso libremente de cualquiera de nuestras bibliotecas.
- > Te informamos en persona o a distancia sobre la Biblioteca Complutense, sus servicios y recursos.
- > Procuramos facilitar el acceso a las colecciones y servicios a personas con discapacidad.
- > Te ayudamos a buscar y localizar información bibliográfica.
- > Ponemos a tu disposición un Servicio de referencia virtual a través de chat.
- > Te proporcionamos conexión wifi en los locales de las bibliotecas a los servicios y recursos en línea e Internet.
- > Puedes consultar en sala los materiales no susceptibles de préstamo domiciliario.
- > Te proporcionamos medios para que puedas reproducir documentos, invitándote a respetar las restricciones que establece la ley.
- > Te prestamos para casa con tu carné de la UCM los documentos que no sean de uso restringido.
- > Puedes renovar y reservar a través de “Mi cuenta” ejemplares prestados.
- > Con el aval de un profesor que justifique tu petición, puedes solicitar por préstamo Interbibliotecario documentos que no se encuentren en la colección de la BUC.

- >Te ofrecemos sesiones formativas de carácter introductorio y también especializado sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
  - >Adquirimos para ti y enlazamos al catálogo de la BUC las bibliografías recomendadas actualizadas de todas las asignaturas.
  - >Te enseñamos a citar y a hacer una bibliografía para tus trabajos y también a usar un gestor bibliográfico.
  - >Puedes acceder desde la red UCM (o remotamente, identificándote en la web) a los recursos de información electrónicos contratados por la BUC: bases de datos, revistas electrónicas, libros electrónicos, portales científicos, etc.
  - >Puedes acceder y consultar las obras del Fondo Antiguo digitalizadas por la Biblioteca y también las tesis doctorales digitalizadas leídas en la UCM.
  - >En el “Archivo Institucional E-Prints Complutense” tienes acceso a los artículos, materiales docentes y otras publicaciones complutenses.
  - >Te informamos todos los meses en la web sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.
  - >Atendemos tus desideratas.
  - >Realizamos exposiciones, visitas guiadas y otras muchas actividades de difusión cultural para que conozcas mejor las colecciones complutenses y para fomentar tus inquietudes culturales.
  - >Atendemos tus opiniones, sugerencias y quejas sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.
  - >Proporcionamos soporte par el Trabajo de Fin de Grado.
  - >Ponemos a tu disposición salas de Trabajo en Grupo
- Si eres estudiante de master o doctorado puedes además...**
- >Solicitar por préstamo Interbibliotecario documentos que necesites y no se encuentren en la colección de la BUC.
  - >Solicitar por préstamo intercentros documentos originales o copias desde otras bibliotecas de la UCM alejadas de tu centro de adscipción.
  - >Acceder a un mayor número de documentos en préstamo domiciliario (consulta las tablas de las Normas de Sala y Préstamo o pregúntanos).
  - >Recibir asesoramiento sobre propiedad intelectual, criterios de calidad de las revistas científicas, publicación de trabajos académicos, etc.
  - >Obtener asesoramiento para realizar tu Trabajo Fin de Master.

## Nuestros compromisos contigo

---

1. Atendemos de manera eficiente y cordial tus consultas presenciales y remotas.
2. Contestamos tus preguntas en el chat de la BUC de lunes a viernes entre 10 y 14 h y 16 y 20h durante el periodo lectivo, y respondemos con prontitud a las informaciones que nos pides a través de nuestras redes sociales.
3. Actualizamos diariamente la información sobre la Biblioteca en la página web para que te resulte amigable y útil.
4. Te ofrecemos al menos 1 puesto de lectura por cada 7 estudiantes de grado en horario habitual durante el periodo lectivo.
5. Te ofrecemos puestos de lectura en periodo de exámenes en al menos una biblioteca y con ampliación de los horarios a sábados y domingos.
6. Te ofrecemos un número creciente de puestos de trabajo en grupo.
7. Te garantizamos el acceso a nuestros recursos electrónicos (libros, revistas, e-prints...) desde cualquier dispositivo en cualquier momento (salvo incidencias técnicas ajenas a nosotros).
8. Mejoramos las prestaciones del equipamiento informático en las bibliotecas, el número de enchufes accesibles y la dotación de escáneres de uso público.
9. Te prestamos documentos de depósito que nos solicites “in situ” en un máximo de 30 minutos (salvo que se encuentren en depósitos muy alejados o en departamentos).
10. Te ofrecemos sesiones informativas y cursos de formación especializados que daremos a conocer con anticipación.
11. Publicamos mensualmente en la página web de la Biblioteca las nuevas adquisiciones bibliográficas.
12. En un plazo máximo de 10 días laborables desde que son recibidos por la Biblioteca, ponemos a tu disposición los materiales bibliográficos comprados.
13. Adquirimos para ti la bibliografía básica recomendada en las asignaturas, actualizando y reforzando cada curso la existente.
14. Respondemos con rapidez sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares que nos solicites a través del formulario.
15. Realizamos y participamos en exposiciones y otras actividades de difusión cultura y compromiso social.