



# CARTA DE SERVICIOS

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



## I. Misión

La Biblioteca es un servicio de apoyo para el aprendizaje, la docencia, investigación 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 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 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 inalámbrico a Internet.

- Acceso inalámbrico desde los locales de las bibliotecas a los servicios de información de Internet.

## 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.

## Buzón de sugerencias

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

## Actividades de extensión

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



## 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 colaborar en la mejora del servicio a través de:

- Página web: [https://cisne.sim.ucm.es/suggest\\*spi-S6](https://cisne.sim.ucm.es/suggest*spi-S6)
- Correo electrónico: [bucweb@buc.ucm.es](mailto:bucweb@buc.ucm.es)
- Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los Centros.
- Comisión de la BUC.
- Comisión de Biblioteca de cada uno de los Centros.
- Escritos dirigidos a la Dirección de la BUC o Dirección de cada una de las Bibliotecas de Centro.
- Encuestas emitidas por la Biblioteca.
- Comité de Evaluación Interna

## VII. Quejas y sugerencias

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. Pabellón de Gobierno. Calle Isaac Peral, s/n. Madrid 28040
- Por teléfono: 91 394 65 70
- Por fax: 91 394 69 26
- Correo electrónico: [bucweb@buc.ucm.es](mailto:bucweb@buc.ucm.es)
- Buzones de sugerencias existentes en las bibliotecas de centro.
- Página web de la Biblioteca (<http://www.ucm.es/BUCM/>)

## 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 manera inmediata 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.
- 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

- Número de usuarios atendidos.
- Número de consultas bibliográficas atendidas.
- Número de préstamos realizados.
- Préstamos por usuario inscrito.
- Número de títulos prestados por usuario inscrito.
- Número de préstamos interbibliotecarios realizados.
- Préstamo interbibliotecario por usuario inscrito.
- Número de accesos a recursos electrónicos.
- Número de documentos electrónicos descargados.
- Número de títulos de bibliografía básica adquiridos.
- Número de cursos de formación realizados.
- Número de sugerencias y reclamaciones realizadas.
- Número de puestos de lectura ofertados.
- Número de ordenadores a disposición de los usuarios.
- Grado de satisfacción de los usuarios.



## 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 a sábados y domingos.

## XI. Normativa

- 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 para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC (18 de diciembre de 1992)
- Reglamento de la BUC (5 de diciembre de 2006).
- Normas de Préstamo Interbibliotecario.

- 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)
- Declaración de Bolonia, conjunta de los ministros europeos de educación, del 19 de junio de 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 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.

Pabellón de Gobierno. C/ Isaac Peral, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913946925. Fax: 913946926. secre.buc@rect.ucm.es

#### Subdirección de Coordinación Bibliotecaria.

**Dirección de Proyectos de Infraestructuras Bibliotecarias.** T: 913946966. jjorge@buc.ucm.es

**Dirección de Proyectos de Patrimonio Bibliográfico y Extensión Bibliotecaria.** Biblioteca Histórica.

Noviciado, 3. 28015 Madrid Tfno.: 913946615. Fax: 913946599 mtorres@buc.ucm.es

**Coordinación de la Secretaría Técnica y Recursos Humanos.** Tfno.: 913946925 / 6939 buc@buc.ucm.es

**Servicio de Tesis Doctorales y Publicaciones Académicas.** Pabellón de Gobierno C/ Isaac Peral, s/n. 28040 Madrid. Tfno.: 913946983. buc\_tesis@buc.ucm.es

**Coordinación de Calidad e Innovación.** Tfno.: 913946596. buc\_eva@buc.ucm.es

**Servicio de Evaluación de Procesos y Centros.** Tfno.: 913946972. buc\_eva@buc.ucm.es

**Administración de la Biblioteca.** Tfno.: 913946940 / 6581. buc\_adm@buc.ucm.es

#### Subdirección de Servicios Técnicos y Adquisiciones.

**Servicio de Gestión de las Colecciones.** Tfno.: 913946950. buc\_adq@buc.ucm.es

**Servicio de Acceso al Documento.** Tfno.: 913946968. Usuarios internos: bucpi2@buc.ucm.es.

**Servicio de Proceso Técnico y Normalización.** Tfno.: 913946941. catalogacion@buc.ucm.es

#### Subdirección de Sistemas de Información Bibliográfica.

**Servicio de Desarrollo Tecnológico Y Sistemas.** Tfno.: 913946567. equipo@buc.ucm.es

**Servicio de Edición Digital y Web.** Tfno.: 91.394.65.70. buc-edicion@buc.ucm.es, bucweb@buc.ucm.es

**Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación.** Tfno.: 913946976. 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\_fil@buc.ucm.es  
**Filosofía.** Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913945250. buc\_fsi@buc.ucm.es  
**Geografía e Historia.** Profesor Aranguren, s/n. Ciudad Universitaria. 28040 Madrid. Tfno.: 913946063  
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. 28223 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

