

**Biblioteca de la Universidad  
Complutense de Madrid**



**CARTA DE SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE DE MADRID  
2021-2023**

(Comisión de Biblioteca 17.11.2021)

# Presentación

Una carta de servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008, Cartas de servicios. Requisitos).

El *Plan de Acción 2020-22* establece como uno de sus objetivos la puesta al día de la última carta de servicios de la BUC del 2016-2018.

La nueva carta de servicios para el periodo 2021-2023 actualiza los servicios que la Biblioteca Complutense presta a la comunidad universitaria y expone los nuevos compromisos de servicio que asume ante ella. Su pretensión es servir de herramienta de comunicación e interacción entre la biblioteca y la comunidad universitaria y promover el cumplimiento y la mejora de los servicios ofrecidos.

Desde marzo de 2020 las prioridades en nuestros servicios bibliotecarios se han visto profundamente alteradas y la implementación de la carta de servicios podría parecer complicada en un periodo de tanta incertidumbre. Ahora somos más conscientes de que el cumplimiento de algunos de nuestros compromisos está condicionado a situaciones y entornos que son más vulnerables de lo que imaginábamos. Pero también durante estos meses hemos aprendido qué servicios son los imprescindibles, cuáles conforman el núcleo de nuestra misión bibliotecaria y hasta dónde llega nuestra capacidad de adaptación.

Con esa perspectiva, atentos a los nuevos modelos y estilos de enseñanza que adopte la Universidad y sus necesidades, sin temor al cambio y confiados en nuestras competencias, esta carta de servicios renueva nuestro compromiso con la comunidad universitaria y con la sociedad en general.

## 1. Misión

Según recoge el Reglamento de la Biblioteca Complutense (BUC), la misión de la Biblioteca es favorecer el cumplimiento de las funciones relacionadas con los objetivos institucionales de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) y facilitar a los miembros de la comunidad universitaria el acceso y difusión de la información científica, técnica y profesional que requieran para sus fines de aprendizaje, docencia, investigación y demás actividades relacionadas con los objetivos institucionales; asegurando, en la medida de sus posibilidades, su uso por parte de otros estudiosos e investigadores nacionales e internacionales.

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.

La Biblioteca Complutense entiende que el desarrollo de su misión y sus funciones tienen sentido desde su compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Garantizar el libre acceso a la información, la organización de actividades públicas dirigidas a la sociedad en general, la contención económica, la conciencia del impacto ambiental de los procesos bibliotecarios son solo algunos de los aspectos en los que los principios de sostenibilidad se integran en nuestro día a día como organización y en el diseño y revisión de los servicios a la comunidad.

## 2. Normativa reguladora

Se recoge a continuación una selección de la normativa que establece el marco legal de funcionamiento de la BUC, con especial énfasis en las normas fundamentales y en aquellas que rigen la prestación de servicio público. Para una relación más completa, consultar la web <http://biblioteca.ucm.es/>.

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid (texto con correcciones y concordancias), disponible en <https://www.ucm.es/normativauniversidadcomplutense/>
- Política institucional de Acceso Abierto a la producción científica y académica de la UCM ([27/05/2014](#))
- Reglamento de la Biblioteca: Universidad Complutense de Madrid ([5/12/2006](#)).
- Reglamento para uso y conservación de los fondos antiguos y valiosos de la BUC ([18/12/1992](#)).
- Normas de funcionamiento de los servicios de sala y préstamo ([Comisión de Biblioteca de 3 de julio de 2018](#)). <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/60-2016-02-09-Normasalayprestamo1.pdf>
- Normas de Préstamo Interbibliotecario ([29/2/2008](#)).
- [Norma UNE 93200:2008](#) de requisitos de las Cartas de Servicio.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano ([4/3/1996](#)) <https://www.boe.es/eli/es/rd/1996/02/09/208/con>
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia la Tecnología y la Innovación ([2/6/2011](#)) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-9617>.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual ([22/4/1996](#)) <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/1996/04/12/1/con> y Ley 23/2006, de 7 julio, por la que se modifica el texto refundido anterior ([8/7/2006](#))
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado ([3/9/2005](#)) <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836>.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: <https://www.boe.es/boe/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673.pdf>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.: <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>

## 3. Derechos y deberes de los usuarios

### 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 alguno de los sistemas contemplados en la normativa del servicio y no estén sujetos a ningún tipo de sanción.
- 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.

### 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.
- Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones para los que no esté autorizado.
- Cuantos otros deberes se deriven de la normativa vigente.

## 4. Servicios ofrecidos

Se relacionan a continuación los principales servicios ofrecidos por la Biblioteca Complutense. En general los servicios bibliotecarios serán gratuitos; sin embargo, por su naturaleza, alguno de estos servicios puede estar sujeto al pago de tarifas. Para una relación detallada consultar la web <http://biblioteca.ucm.es> y <https://biblioguias.ucm.es/guias>.

### Información, referencia y consulta en sala

- Información sobre la Biblioteca, sus servicios y recursos.
- Servicio personalizado a usuarios con diversidad funcional a fin de facilitar el acceso a las colecciones y servicios.
- Asesoramiento para buscar y localizar información bibliográfica y en el uso de los recursos y servicios de información.
- Orientación bibliográfica especializada en las distintas áreas de conocimiento.
- Servicio de referencia virtual a través de chat, cita con el bibliotecario o por otros canales de comunicación.
- Acceso inalámbrico (conexión wifi) desde las instalaciones de las bibliotecas a los servicios y recursos en línea e internet.

- Consulta en sala de materiales originales o reproducidos para el público en general.
- Medios para posibilitar la reproducción de documentos, respetando las restricciones que establece la legislación vigente.

### **Préstamo**

- Préstamo domiciliario con carné de la UCM de documentos que no sean de uso restringido.
- Renovación y reserva de ejemplares según las condiciones que establezca la Biblioteca.
- Préstamo intercentros de documentos originales o copias, entre las bibliotecas de la UCM según las condiciones que establezca la Biblioteca.
- Préstamo interbibliotecario, para usuarios autorizados, de documentos que no se encuentren en la colección de la BUC según las condiciones que establezca la Biblioteca.

### **Formación de usuarios**

- Sesiones formativas programadas o a la carta de carácter introductorio y especializado sobre la Biblioteca, sus servicios, recursos y competencias digitales.
- Elaboración de material de apoyo para la autoformación, guías y tutoriales.

### **Apoyo a la docencia y la investigación**

- Préstamo de materiales y de otro tipo de dispositivos de apoyo al trabajo individual o colectivo.
- Espacios adaptados a las distintas necesidades de estudio de los usuarios (salas de trabajo en grupo, espacios individuales, etc.)
- Bibliografías actualizadas con enlaces al buscador de la BUC para cada una de las asignaturas impartidas en los cursos de grado de la UCM.
- Asesoramiento sobre la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos y estilos de cita y buenas prácticas para evitar el plagio.
- Orientación en los procesos de acreditación y evaluación de la actividad investigadora.
- Asesoramiento y mantenimiento de las publicaciones en el Portal de Producción Científica de la UCM.
- 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, difusión y preservación de la investigación complutense mediante el depósito en acceso abierto de los trabajos de investigación y materiales docentes en el repositorio institucional E-Prints Complutense.
- Asesoramiento y/o participación en proyectos de innovación docente que impliquen el uso de servicios y recursos bibliotecarios.

### **Biblioteca digital**

- 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, consulta y preservación de las obras del Patrimonio Digital Complutense digitalizadas por la Biblioteca.
- Digitalización, acceso, consulta y preservación de las tesis doctorales leídas en la UCM.

### **Adquisiciones bibliográficas**

- Adquisición de las novedades de bibliografía recomendada incluidas en las guías docentes.
- Propuesta y gestión de la adquisición de nuevos documentos y de la contratación de licencias de acceso a recursos electrónicos de información.
- Información periódica sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.

- Atención a las desideratas de la comunidad universitaria.

#### Actividades de extensión cultural

- Realización de exposiciones, visitas guiadas y cualesquiera otras actividades de difusión que fomenten el conocimiento de las colecciones complutenses, la cultura y la responsabilidad social.

#### Sugerencias y quejas

- Atención a las opiniones, quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos sobre la Biblioteca, sus servicios y sus recursos.

## 5. Compromisos de calidad

Los compromisos que a continuación se detallan serán llevados a cabo en situaciones normales de funcionamiento del servicio, pudiendo verse alterados por causas ajenas a la Biblioteca.

1. Responder las consultas electrónicas de información recibidas en un plazo máximo de **2 días laborables**.
2. Asegurar una colección bibliográfica que responda a las expectativas y necesidades de los usuarios atendiendo al menos el **80% de las solicitudes de compra (desideratas)** remitidas por los usuarios a través del formulario “Nuevas adquisiciones: Petición de compra”.
3. Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la **bibliografía recomendada** en las guías docentes de todas las asignaturas
4. **Colección electrónica** accesible en la que se invierta **al menos el 70%** del presupuesto de la Biblioteca en adquisición de fondos bibliográficos
5. **3 días** laborables para proporcionar a los usuarios los materiales bibliográficos adquiridos por la Biblioteca desde su recepción
6. **Suministrar** los documentos solicitados a otras sucursales complutenses en un plazo máximo de **5 días** laborables de plazo máximo, excepto en periodos vacacionales
7. **Entregar al usuario complutense** los documentos electrónicos solicitados a través de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo **3 días** laborables, excepto en periodos vacacionales.
8. **Entregar al usuario complutense** los libros solicitados a través de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de **2 semanas**, excepto en periodos vacacionales.
9. **Impartir** a los estudiantes de grado de nuevo ingreso **un curso** de formación inicial de introducción a la biblioteca y sus servicios.

10. **Ofrecer** a los estudiantes de posgrado al menos **50 cursos** de formación en recursos y servicios de la biblioteca.
11. **Depositar** al año **4.000** documentos de producción científica de la UCM en acceso abierto en E-Prints Complutense.
12. **Responder** las consultas relacionadas con el apoyo a la investigación y evaluación de la actividad investigadora recibidas a través de formularios electrónicos en un plazo máximo de **2 días** laborables.
13. **Garantizar** el **10%** de las plazas en las salas de lectura de la BUC para trabajo en grupo.
14. **Ofrecer** un **80%** de equipamiento informático con menos de 4 años de antigüedad.
15. **Ofrecer** al menos **10** puestos de lectura adaptados para personas con diversidad funcional.
16. **Mantener** abiertas las bibliotecas en turno de mañana y tarde desde el comienzo de curso hasta la finalización de los exámenes en los días lectivos.
17. **Mantener** abierta la sala de lectura de la Biblioteca María Zambrano como mínimo **300** días al año con un horario mínimo de **12** horas y ampliaciones horarias extraordinarias en épocas de exámenes.
18. **Difundir** semanalmente los cambios y novedades en servicios y recursos de información a través del portal web, blogs y redes sociales.
19. **Orientar** las acciones estratégicas de la Biblioteca hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible organizando al menos **10** actividades anuales de apoyo y concienciación.

## Indicadores

1. Porcentaje de consultas de información recibidas por correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días laborables.
2. Porcentaje de desideratas atendidas y adquiridas por la biblioteca.
3. Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía recomendada disponible en la Biblioteca Complutense.
4. Porcentaje de la inversión económica en recursos-e respecto al total realizada en material bibliográfico.
5. Tiempo medio del proceso técnico de los documentos.
6. Porcentaje de solicitudes de documentos intercampus (tránsitos) entregados en un plazo máximo de 4 días laborables.

7. Porcentaje de documentos electrónicos solicitados por préstamo interbibliotecario que se suministran en un plazo máximo de 2 días laborales.
8. Porcentaje de libros solicitados a través de préstamo interbibliotecario que se suministran en un plazo máximo de 2 semanas.
9. Número de estudiantes de grado que asisten al curso de formación dirigido a estudiantes de nuevo ingreso.
10. Número de cursos de formación ofertados a los estudiantes de postgrado al año.
11. Número de documentos depositados al año en el repositorio institucional E-Prints Complutense.
12. Porcentaje de consultas respondidas de los distintos formularios de apoyo a la investigación en un plazo máximo de 2 días laborales.
13. Porcentaje de plazas para trabajo en grupo con respecto al total de plazas de la Biblioteca Complutense.
14. Porcentaje de ordenadores de uso público con menos de 4 años de antigüedad.
15. Número de puestos equipados para personas con diversidad funcional.
16. Días lectivos con horario de apertura de mañana y tarde en las bibliotecas.
17. Número de días de apertura anual de la Biblioteca María Zambrano.
18. Número de semanas con noticias creadas en el blog *La Biblioteca Complutense informa* y en las redes sociales twitter e Instagram.
19. Número de actividades realizadas de difusión y apoyo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## 6. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de objetivos

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas que subsanen el perjuicio al usuario. El usuario podrá presentar una queja o reclamación por los medios habituales reconocidos por la Administración Pública especificando el compromiso que se considera incumplido. La Biblioteca Universitaria dará respuesta a esa queja o reclamación en un plazo no superior a 48h, indicando las medidas establecidas en el ámbito de sus competencias.

Además existen otros mecanismos de garantía de calidad:

- Encuestas de satisfacción de usuarios.
- Quejas y felicitaciones registradas.
- Seguimiento de los compromisos de la carta de servicios (Informe anual de la Biblioteca)
- Plan de Acción de la Biblioteca 2020-2022

## 7. Formas de participación

Los usuarios de la BUC podrán contactar con la Biblioteca y colaborar en la mejora del servicio a través de

- [Web de la Biblioteca Complutense](#)
- Correo electrónico [bucweb@ucm.es](mailto:bucweb@ucm.es) y direcciones de correo institucional de los centros
- Los perfiles oficiales de la Biblioteca Complutense en redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram y las que proceda
- Buzones de sugerencias existentes en las Bibliotecas de los centros.
- [Buzón de atención](#)
- [Participa en la Biblioteca](#)
- 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 satisfacción de usuarios de la Biblioteca.

## 8. Horarios

Apertura habitual de 12 horas diarias de lunes a viernes en periodo lectivo. Consultar horarios habituales y extraordinarios en la página web: <https://biblioguias.ucm.es/horarios-bibliotecas>.

## 9. Localización

### Dirección de la Biblioteca

Edificio Castro y Bravo (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: C/ Profesor Aranguren, s/n - [bmzcomun@ucm.es](mailto:bmzcomun@ucm.es) - 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@ucm.es](mailto:buc_bio@ucm.es) - 91 394 5041
- Bibl. F. de CC. de la Información: Av. Complutense, s/n, [buc\\_inf@ucm.es](mailto:buc_inf@ucm.es) - 91 394 2208
- Bibl. F. de CC. Físicas: Plaza de las Ciencias, 1 - [buc\\_fis@ucm.es](mailto:buc_fis@ucm.es) - 91 394 4763
- Bibl. F. de CC. Geológicas: C/ José Antonio Novais, 12 - [buc\\_geo@ucm.es](mailto:buc_geo@ucm.es) - 91 394 4900
- Bibl. F. de CC. Matemáticas: Plaza de las Ciencias, 3 - [buc\\_mat@ucm.es](mailto:buc_mat@ucm.es) - 91 394 4572
- Bibl. F. de CC. Químicas: Plaza de las Ciencias, 2 - [buc\\_qui@ucm.es](mailto:buc_qui@ucm.es) - 91 394 4254
- Bibl. F. de Derecho: Plaza Menéndez Pelayo, 4 - [buc\\_der@ucm.es](mailto:buc_der@ucm.es) - 91 394 7862
- Bibl. F. de Enfermería, Fisioterapia y Podología: F. de Medicina Pabellón 2º, 3ª Planta -

[buc\\_enf@ucm.es](mailto:buc_enf@ucm.es) - 91 394 1569

- Bibl. F. de Educación – Centro de Formación del Profesorado. Edificio La Almudena. Rector Royo Villanova s/n - [buc\\_edu@ucm.es](mailto:buc_edu@ucm.es) - 91 394 6274
- Bibl. F. de Estudios Estadísticos: Av. Puerta de Hierro s/n - [buc\\_est@ucm.es](mailto:buc_est@ucm.es) - 91 394 4035
- Bibl. F. de Farmacia: Plaza Ramón y Cajal, s/n - [buc\\_far@ucm.es](mailto:buc_far@ucm.es) - 91 394 1781
- Bibl. F. de Filología: Plaza Menéndez Pelayo, s/n - [buc\\_fll@ucm.es](mailto:buc_fll@ucm.es) - 91 394 5355
- Bibl. F. de Filosofía: Plaza Menéndez Pelayo, s/n - [buc\\_fsl@ucm.es](mailto:buc_fsl@ucm.es) - 91 394 5250
- Bibl. F. de Geografía e Historia: Edificio B C/ Profesor Aranguren, s/n - [buc\\_ghi@ucm.es](mailto:buc_ghi@ucm.es) - 91 394 6080
- Bibl. F. de Informática: C/ Profesor José García Santesmases, 9 - [buc\\_eis@ucm.es](mailto:buc_eis@ucm.es) - 91 394 7523
- Bibl. F. de Medicina: Plaza Ramón y Cajal, s/n - [buc\\_med@ucm.es](mailto:buc_med@ucm.es) - 91 394 1334
- Bibl. F. de Odontología: Plaza Ramón y Cajal, s/n - [buc\\_odo@ucm.es](mailto:buc_odo@ucm.es) - 91 394 2008
- Bibl. F. de Veterinaria: Av. Puerta de Hierro, s/n. Ciudad - [buc\\_vet@ucm.es](mailto:buc_vet@ucm.es) - 91 394 3828

### **Campus de Somosaguas (28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid)**

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

### **Otros centros**

- Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla: Noviciado, 3. 28015 Madrid - [buc\\_foa@ucm.es](mailto:buc_foa@ucm.es) - 91 394 6612
- Bibl. F. de CC. de la Documentación: C/ Santísima Trinidad, 37. 28010 Madrid - [buc\\_byd@ucm.es](mailto:buc_byd@ucm.es) - 91 394 6672
- Bibl. F. de Comercio y Turismo: Av. Filipinas, 3. 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@ucm.es](mailto:buc_opt@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

## Cronograma de elaboración de la "Carta de Servicios BUC" . 2021

□ Fecha inicio

