

Compromisos de calidad

- ✓ Atención de las consultas por correo electrónico en menos de 24 horas (días laborables). En este plazo la Biblioteca se compromete a realizar el primer contacto con el usuario.
- ✓ Respuesta a las consultas. Compromiso de resolución de consultas internas en un plazo inferior a 48 horas (días laborables). El plazo máximo de resolución de consultas externas será de 15 días laborables (dependerá de la complejidad de las cuestiones planteadas).
- ✓ Adquisición, bajo demanda, de nuevos materiales y puesta a disposición. Se establece un plazo máximo de 10 días para proveedores nacionales y de 1 mes para proveedores internacionales. No obstante, advertir que este compromiso tiene una gran dependencia de la diligencia de los proveedores.
- ✓ Resolución de las peticiones de préstamo de materiales de colecciones locales. Se establece un plazo máximo de 24 horas para la resolución de estas peticiones.
- ✓ Resolución de las peticiones de préstamo interbibliotecario. Se establece un plazo máximo de 10 días para la resolución de estas peticiones.
- ✓ Notificación de la recepción de nuevos números de publicaciones periódicas. Las notificaciones se realizarán en un plazo máximo de 24 horas (días laborables).
- ✓ Tramitación de nuevas altas de usuarios. La tramitación de peticiones de usuarios de alta en servicios de difusión selectiva de la información se realizarán en un plazo máximo de 24 horas (días laborables)
- ✓ Solicitudes de acceso a recursos de información electrónica suscritos por la CNMC. Se establece un plazo para las altas de los usuarios en el servicio en un plazo máximo de 48 h.

Datos de contacto

	Sede de la CNMC en Madrid	Sede de la CNMC en Barcelona
Dirección:	Calle Alcalá, 47 28014 Madrid	Carrer de Bolívia, 56 08018 Barcelona
Teléfono:	914329666	936036221
Correo electrónico:	joseantonio.sanchez@cnmc.es	sonia.guerrero@cnmc.es
Persona de contacto:	José Antonio Sánchez Montero	Sonia Guerrero Rico
Horario:	Lunes a viernes laborables de 9:00 a 15:00	Lunes a viernes laborables de 9:00 a 15:00

Biblioteca y Centro de Documentación



Carta de servicios

La carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC recoge los **servicios**, las tipologías de **usuarios**, los **compromisos de calidad** en la prestación de dichos servicios y los **canales de comunicación** con la Biblioteca.

Misión

La Biblioteca y Centro de Documentación es un **servicio** fundamental de apoyo a las actividades de la CNMC, un **espacio de encuentro** clave para la organización y centro por excelencia del que emanan los **servicios documentales integrales** que permiten satisfacer las necesidades de información de las distintas áreas de la CNMC, así como de los ciudadanos e investigadores interesados en sus actividades.

La actividad de la Biblioteca y Centro de Documentación se articula dentro del “**Plan integral de gestión de información y del conocimiento**”, línea estratégica que incluye la integración de servicios y el diseño de políticas de gestión de información y conocimiento en la CNMC.

Recursos de información

- ✓ **Portal de la Biblioteca en la Intranet de CNMC.** Recoge todos los recursos y procedimientos de la Biblioteca y ofrece información completa sobre los distintos servicios.

- ✓ **Catálogo general.** Con referencias bibliográficas de los libros, monografías y obras de referencia en diferentes soportes físicos.
- ✓ **Discovery de la CNMC.** Herramienta de descubrimiento que integra todos los fondos locales de la CNMC junto con los recursos de información de PRIMO SFX ExLibris.
- ✓ **Biblioteca Digital CNMC.** Una colección diseñada para aunar, en un solo punto de entrada, los recursos electrónicos.
- ✓ **Base de datos de Resoluciones del Ministerio del ramo de Energía (Industria, Energía, Economía. etc.)**
- ✓ **Base de datos de ponencias del personal de la CNMC**
- ✓ **Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas»**
- ✓ **Buscador ARIAE (Regulación de Energía en Iberoamérica)**
- ✓ **Base de datos de noticias de prensa**
- ✓ **Memorias e informes anuales de empresas**

Fondos documentales de CNMC en 2015 (*)

Libros, monografías y obras de referencia	10.244
Estudios e informes	8.969
Artículos de revista	5.118
Anuarios y series estadísticas	659
Memorias y depósitos de cuentas de empresas reguladas	752 empresas
Revistas y otras publicaciones periódicas vigentes	384
Resoluciones del Ministerio (ramo energía)	20.723
Resoluciones e Informes del Consejo de CMT y CNE	2.763
Buscador ARIAE	1.330
Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas»	1.170
Noticias de prensa nacional, desde mayo de 2001	814.407
Biblioteca Digital CNMC	384 recursos – 9.000 documentos a texto completo

(*) Datos recogidos en la Memoria Anual 2015 de CNMC

Servicios de la Biblioteca

Acceso a los recursos de información

Recursos accesibles de forma general a través de la Intranet de la CNMC; algunos de ellos están también disponibles a través del sitio web de la institución.



Acceso al servicio: trabajadores de CNMC y usuarios externos in situ (desplazamiento al centro) con cita previa.

Servicio de información y referencia

La atención de consultas relacionadas con la Biblioteca y Centro de Documentación, y con las actividades de la CNMC. Se reciben a través de correo electrónico, teléfono y presencialmente.



Acceso al servicio: todos los usuarios.

Servicio de préstamo

Este servicio permite a los trabajadores y becarios de la CNMC tomar en préstamo documentos que se encuentran exclusivamente en soporte físico. Existe la posibilidad de solicitud de un préstamo interbibliotecario con otras instituciones. Los periodos de préstamo de los documentos dependen de su tipología.



Acceso al servicio: trabajadores de CNMC.

Servicio de consulta en sala

Permite acceder a los recursos de información desde las sedes de la CNMC.



Acceso al servicio: trabajadores de CNMC y usuarios externos in situ (desplazamiento al centro) con cita previa.

Servicio de difusión selectiva de la información

Servicios de información personalizada: alertas de información a través de una herramienta automática, avisos personalizados de nuevas publicaciones de interés, boletines de difusión, etc.



Acceso al servicio: trabajadores de CNMC.