

Compromisos de calidad

- ✓ Atención de las consultas internas por correo electrónico en menos de 24 horas hábiles. 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 previsto de resolución de consultas externas será de 15 días hábiles (dependerá de la complejidad de las cuestiones planteadas y de los recursos disponibles).
- ✓ 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..
- ✓ Resolución de las peticiones de préstamo de materiales de colecciones locales. Se establece un plazo máximo de 48 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 hábiles.
- ✓ 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 hábiles.
- ✓ Solicitudes de acceso a recursos de información electrónica suscritos por la CNMC. Se establece un plazo para las altas de los usuarios elegibles 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: | 9666 | 6221 |
| Correo electrónico: | Consultas internas: persona contacto Consultas externas: info@cnmc.es | |
| Persona de contacto: | José Antonio Sánchez Montero | Sonia Guerrero Rico |
| Horario: | L-V 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 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 2016 (*)

| | |
|--|--|
| Libros, monografías y obras de referencia | 10.328 |
| Estudios e informes | 9.120 |
| Artículos de revista | 5.126 |
| Anuarios y series estadísticas | 674 |
| Memorias y depósitos de cuentas de empresas reguladas | 752 empresas |
| Revistas y otras publicaciones periódicas vigentes | 403 |
| Resoluciones DGPEyM | 21.198 |
| Resoluciones e Informes del Consejo CNMC (inc. CNC, CMT, CNSP y CNE) | 2.763 |
| Buscador ARIAE | 1.459 |
| Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas» | 1.178 |
| Noticias de prensa nacional, desde mayo de 2001 | 833.879 |
| Biblioteca Digital CNMC | 400 recursos – 9.000 documentos a texto completo |

(*) Datos recogidos en la Memoria Anual 2016 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: usuarios de CNMC y excepcionalmente visitantes, previa petición de cita.

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.



Acceso al servicio: usuarios de CNMC.

Servicio de préstamo

Este servicio permite a los usuarios 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: usuarios de CNMC.

Servicio de consulta en sala

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



Acceso al servicio: usuarios de CNMC y excepcionalmente visitantes, previa petición de cita y condicionado a los recursos disponibles.

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: usuarios de CNMC.