
Normativa de los servicios de la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya

Área de Biblioteca y Recursos de Aprendizaje

30/01/2023

v03

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Apartados	Descripción del cambio
00	09/12/2013		Documento original
01	22/01/2020	Artículo 8	Cambio en las condiciones del servicio de préstamo consorciado (PUC)
02	14/09/2021	Artículos 4, 5, 6, 8, 14, 15, 17, 21, 23, 24, 25 i anexo 1.	Cambio en las condiciones del Servicio de préstamo de la UOC y el régimen de recogida del préstamo interbibliotecario. Modificación de las características generales del servicio de obtención de documentos electrónicos. Simplificación de las tipologías de usuarios. Deja de estar operativa la cuenta de correo ibiblioteca@uoc.edu.alumni
03	30/01/2023	Artículos 3, 4, 5, 8, 11, 15, 17, 21, 24, 25 y anexo 3 (nuevo)	Actualización de la tipología de usuarios (desaparece el perfil de <i>Alumni premium</i>). Deja de estar operativo el servicio de consulta en sala y el préstamo <i>in situ</i> en las sedes de la Red Territorial UOC. Se incluyen nuevos materiales susceptibles de préstamo. Ampliación del préstamo restringido. Actualización del servicio de atención de quejas. Se añade un anexo 3 con la tabla de correspondencia de los servicios con la nueva web de la Biblioteca.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Área de la Biblioteca 2013	Asesoría Jurídica 07/2019	Comité de Dirección Ejecutivo 09/12/2013



Este ítem está sujeto a una licencia de Creative Commons
[Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Índice

TÍTULO PRELIMINAR	5
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación de la Normativa	5
TÍTULO I. SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO	5
Capítulo I. Servicio de préstamo: préstamo de la UOC, préstamo consorciado (PUC) y préstamo interbibliotecario (PI)	5
Artículo 2. Objeto del servicio	5
Artículo 3. Alcance del servicio	6
Artículo 4. Usuarios del servicio	7
Artículo 5. Solicitud de documentos	8
Artículo 6. Régimen de la recogida de documentos	9
Artículo 7. Formalización del préstamo de documentos	11
Artículo 8. Condiciones del préstamo: duración, número de documentos y régimen específico, según el tipo de usuarios, documento e institución suministradora	11
Artículo 9. Régimen de la devolución de documentos	13
Artículo 10. Coste del servicio	14
Artículo 11. Deberes de los usuarios	14
Artículo 12. Consecuencias del incumplimiento de la normativa del servicio de préstamo: medidas que se aplican en caso de incumplimiento	15
Capítulo II. Servicio de obtención de documentos electrónicos (SOD)	16
Artículo 13. Objeto del servicio	16
Artículo 14. Características generales del servicio	16
Artículo 15. Usuarios del servicio de obtención de documentos electrónicos	17
Artículo 16. Solicitud y entrega de documentos	17
Artículo 17. Condiciones del servicio: número de documentos según el tipo de usuarios	18
Artículo 18. Coste del servicio de obtención de documentos electrónicos	18
Capítulo III. Recursos electrónicos	19
Artículo 19. Descripción de los recursos electrónicos	19
Artículo 20. Características generales de los recursos electrónicos	19
Artículo 21. Usuarios de los recursos electrónicos de suscripción o compra	19
Artículo 22. Coste de los recursos electrónicos	20
TÍTULO II. SERVICIOS DE APOYO A LOS USUARIOS	20
Artículo 23. Descripción de los servicios	20
Artículo 24. Usuarios de los servicios de apoyo a los usuarios	21

Capítulo I. Condiciones de los servicios de apoyo a los usuarios	23
Artículo 25. Condiciones generales de los servicios	23
Artículo 26. Plazos	24
Disposición final primera. Cumplimiento de la Normativa	25
Disposición final segunda. Comunicación con los usuarios	25
Disposición final tercera. Responsabilidad de los usuarios	25
Disposición final cuarta. Incumplimiento de la Normativa	26
Disposición final quinta. Sujeción a la Normativa de derechos y deberes de la UOC	26
Disposición final sexta. Calendario de los servicios de la Biblioteca de la UOC	26
Disposición final séptima. Aprobación de la Normativa de los servicios de la Biblioteca de la UOC	26
Disposición final octava. Entrada en vigor	26
Anexo 1. Resumen de la duración y el número de documentos por tipo de usuarios y según el servicio de préstamo (préstamo UOC, PUC, PI) y el servicio de obtención de documentos electrónicos	27
Anexo 2. Resumen del régimen de suspensiones del servicio de préstamo (UOC, PUC, PI) y del servicio de obtención de documentos electrónicos	28
Anexo 3. Tabla de correspondencia de los servicios con la web de la Biblioteca	29

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación de la Normativa

1. El objeto de la Normativa es describir y regular los diferentes servicios que ofrece la Biblioteca de la UOC.
2. Los servicios que ofrece la Biblioteca de la UOC son accesibles mediante el Campus Virtual y el web de la propia Biblioteca.
3. Esta normativa es de aplicación a todos los miembros de la comunidad, de la red universitaria, de la UOC y de las empresas del Grupo UOC.

TÍTULO I. SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO

Capítulo I. Servicio de préstamo: préstamo de la UOC, préstamo consorciado (PUC) y préstamo interbibliotecario (PI)

Artículo 2. Objeto del servicio

1. El **servicio de préstamo** tiene como finalidad facilitar y potenciar la consulta de documentos originales en soporte físico –tanto del fondo propio de la Biblioteca de la UOC, como de otras bibliotecas universitarias de Cataluña y otras instituciones nacionales e internacionales, siempre que no estén en el fondo propio de la Biblioteca de la UOC– a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC, y permitir, así, que el documento llegue a los usuarios, garantizando su conservación y su preservación. Igualmente, el resto de bibliotecas universitarias de Cataluña e instituciones nacionales e internacionales pueden pedir en préstamo a la Biblioteca de la UOC documentos que no se encuentran en su fondo.
2. El servicio de préstamo comprende el préstamo de la UOC, el préstamo consorciado (PUC) y el **préstamo interbibliotecario (PI)**.
3. Son susceptibles de ser objeto del servicio de préstamo todos los documentos de la Biblioteca de la UOC y también del resto de bibliotecas universitarias de Cataluña y otras instituciones nacionales e internacionales, excepto los que cada biblioteca o institución pueda excluir.

4. En adelante, el término *documentos* incluye toda la tipología de ítems físicos susceptibles de ser prestados, incluyendo los dispositivos de lectura de documentos electrónicos u otros que se puedan incorporar en el futuro.

5. El servicio de **préstamo de la UOC** permite a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC solicitar documentos que forman parte del fondo propio de la Biblioteca de la UOC y disponer de ellos por un periodo de tiempo determinado, excepto los que la Biblioteca pueda excluir.

6. El servicio de **préstamo consorciado (PUC)** permite a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC solicitar documentos de cualquiera de las bibliotecas de las instituciones miembros del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC) que no se encuentran en el fondo propio de la Biblioteca de la UOC y disponer de ellos por un periodo de tiempo determinado. Asimismo, las bibliotecas del resto de las instituciones miembros del CSUC pueden pedir en préstamo documentos que no se encuentran en su fondo a la Biblioteca de la UOC, excepto los que cada biblioteca pueda excluir.

7. El servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)** permite a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC solicitar documentos que no se encuentran en el fondo propio de la Biblioteca de la UOC ni en ninguna de las bibliotecas del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC) y disponer de ellos, excepto los que cada institución suministradora pueda excluir. Igualmente, la Biblioteca de la UOC sirve como centro proveedor de los fondos documentales de la UOC a otras bibliotecas universitarias e instituciones nacionales e internacionales.

8. El servicio de préstamo está sujeto a que los usuarios no hayan sido suspendidos de ninguna de las modalidades del préstamo –préstamo de la UOC, préstamo consorciado (PUC) y préstamo interbibliotecario (PI)–, ni del servicio de obtención de documentos electrónicos (SOD).

Artículo 3. Alcance del servicio

1. A todos los efectos, el servicio de préstamo está restringido al Estado español y a Andorra.

2. Cada biblioteca o centro suministrador define qué materiales se pueden excluir de préstamo o pueden estar sometidos a un régimen de préstamo restringido por razones de utilización frecuente, rareza, mal estado de conservación, etc. A todos los efectos, quedan excluidos de préstamo los siguientes documentos:

- Obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, bibliografías, etc.).
- Publicaciones periódicas (revistas, series, etc.).
- Obras agotadas o de difícil reposición.
- Tesis, tesinas y proyectos de final de carrera que no estén publicados.

- Ejemplares de Estudios, Gestión y Proyectos.
- Docimoteca (test psicotécnicos en formato papel).
- Otros documentos que se considere que deben ser excluidos por razones de utilización, rareza o preservación, tanto por parte de la dirección de la Biblioteca de la UOC como de la institución suministradora.

3. En cuanto al servicio de **préstamo consorciado (PUC)**, también quedan excluidos de préstamo los siguientes documentos:

- Bibliografía recomendada.
- Dispositivos de lectura de documentos electrónicos.
- Cascos de realidad virtual.
- Otros equipos que la dirección de la Biblioteca de la UOC establezca.

4. Por lo que respecta al servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)**, también quedan excluidos de préstamo los siguientes documentos:

- Obras de carácter divulgativo, de ocio o de entretenimiento que no respondan a una necesidad académica o de investigación.

5. Algunos materiales excluidos del servicio de préstamo pueden ser de consulta exclusiva para la comunidad, la red universitaria de la UOC y las empresas del Grupo UOC en las sedes territoriales o en otras sedes institucionales de la UOC. A todos los efectos, son de consulta exclusiva en las sedes territoriales u otras sedes institucionales los siguientes documentos:

- Maletines de Psicología.
- Tesis doctorales de la UOC.
- Dispositivos de lectura de documentos electrónicos de gran formato.
- Otros documentos que la dirección de la Biblioteca de la UOC establezca.

Artículo 4. Usuarios del servicio

1. Son usuarios del **servicio de préstamo de la UOC** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

2. Son usuarios del servicio de **préstamo consorciado (PUC)** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

3. Son usuarios del servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

Artículo 5. Solicitud de documentos

1. La solicitud de documentos de la Biblioteca de la UOC que son objeto del servicio de préstamo de la UOC se lleva a cabo, básicamente, mediante el web, pero también se pueden pedir presencialmente en la sede territorial o la sede institucional de la UOC donde están depositados, siempre que los usuarios tengan acceso a ella. En este caso, los usuarios deben acreditarse necesariamente con un documento de identidad con foto o con el carné de la UOC.

2. La solicitud de documentos de otras bibliotecas universitarias de Cataluña que forman parte del CSUC y que son objeto del servicio de **préstamo consorciado (PUC)** se realiza básicamente mediante el web, pero también se pueden pedir presencialmente en las bibliotecas de las universidades del CSUC donde están depositados. En este caso, los usuarios deben acreditarse necesariamente con el carné de la UOC. El personal docente colaborador debe hacer siempre la solicitud mediante el web.

3. La solicitud de documentos de otras bibliotecas o instituciones nacionales e internacionales que son objeto del servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)** se realiza mediante el web llenando el formulario pertinente, al cual se accede desde los dos siguientes webs:

- El web de la Biblioteca de la UOC.
- El web del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC).

4. Las otras bibliotecas o instituciones nacionales e internacionales pueden acceder, también, al formulario de solicitud desde el web del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC), o bien poniéndose en contacto con la Biblioteca de la UOC para realizar la petición.
5. Una vez realizada la solicitud, la Biblioteca de la UOC contactará con los usuarios en el plazo de 48 horas laborables, a excepción de los periodos no lectivos y festivos establecidos por la UOC, para informar del estado de la petición.
6. En el momento de realizar la solicitud mediante el web, los usuarios deben elegir la sede territorial de la UOC donde pasará a recoger el documento o la opción de préstamo a domicilio. Si es personal de la UOC, también puede indicar una sede institucional de la UOC, para que se le envíe el documento a su puesto de trabajo.
7. La Biblioteca de la UOC se compromete a avisar a los usuarios en su dirección de correo electrónico de la UOC en el momento en que ya pueden pasar a recoger el documento en la sede territorial que hayan elegido al hacer la reserva. Si se trata de documentos de la Biblioteca de la UOC, los usuarios disponen de cinco días laborables para recogerlos. En el caso de documentos de otras bibliotecas del CSUC, disponen de cuatro días laborables. En cuanto a los documentos de otras instituciones nacionales e internacionales pedidos mediante el servicio de préstamo interbibliotecario (PI), los usuarios deben pasar a recogerlos antes de la fecha del vencimiento del préstamo, puesto que les llegan prestados a la sede territorial.
8. La Biblioteca de la UOC se compromete a realizar las acciones necesarias para que los documentos lleguen a los usuarios en el periodo de tiempo lo más breve posible. Los plazos de entrega de los documentos solicitados son siempre aproximados y están condicionados por la disponibilidad de los ejemplares, su destino o procedencia y las instituciones suministradoras/proveedoras, y también por los periodos no lectivos y festivos que la UOC establezca.
9. En el caso del servicio de préstamo interbibliotecario (PI), la Biblioteca de la UOC se compromete a informar a los usuarios en su dirección de correo electrónico de la UOC sobre el estado de su petición. En cuanto al servicio de préstamo de la UOC y al servicio de préstamo consorciado (PUC), los usuarios disponen de una cuenta de préstamo para realizar su seguimiento.

Artículo 6. Régimen de la recogida de documentos

1. Si los usuarios viven en una comarca de Cataluña donde hay una sede de la red territorial de la UOC, deben pasar a recoger los documentos solicitados en la sede territorial que han elegido al hacer la reserva. En caso de que deseen que la Biblioteca de la UOC les envíe el documento a domicilio, los gastos del envío corren a cargo de los usuarios. La gestión del envío a domicilio

la realiza la Biblioteca de la UOC, según el procedimiento establecido y el proveedor elegido por la UOC a dicho efecto.

2. Si los usuarios viven en una comarca de Cataluña donde no hay ninguna sede de la red territorial de la UOC o en Andorra, la Biblioteca de la UOC les recomienda que recojan los documentos en la sede territorial de la UOC que les sea más cercana. Por otro lado, los usuarios también tienen la posibilidad de pedir que la Biblioteca de la UOC les envíe los documentos solicitados a domicilio. En este caso, los gastos del envío corren a cargo de la Biblioteca de la UOC.

3. Si los usuarios viven en una población del resto del Estado español donde hay una sede de la red territorial de la UOC, la Biblioteca de la UOC les recomienda que recojan los documentos en esta sede territorial. Por otro lado, tienen la posibilidad de pedir que la Biblioteca de la UOC les envíe los documentos solicitados a domicilio. En este caso, los gastos del envío corren a cargo de la Biblioteca de la UOC.

4. Si los usuarios viven en una población del resto del Estado español donde no hay ninguna sede de la red territorial de la UOC, tienen la posibilidad de pedir que la Biblioteca de la UOC les envíe los documentos solicitados a domicilio. En este caso, los gastos del envío corren a cargo de la Biblioteca de la UOC.

5. El envío a domicilio de los documentos prestados mediante el servicio de préstamo interbibliotecario (PI) está sujeto, sin embargo, a que la institución prestataria lo permita. Esta información solo se conoce una vez realizada la solicitud a la institución prestataria.

6. Si los usuarios son personal de la UOC, también tienen la posibilidad de pedir que la Biblioteca de la UOC les envíe los documentos solicitados a una sede institucional de la UOC.

7. Algunos documentos de otras instituciones nacionales e internacionales prestados mediante el servicio de préstamo interbibliotecario (PI), solo se pueden consultar en una sede territorial de la UOC y en ningún caso pueden salir de ella, siempre que la institución suministradora del documento lo prevea.

8. En caso de que los usuarios no puedan recoger los documentos personalmente en la sede territorial de la UOC que hayan elegido, tienen que autorizar por escrito a la persona en la que deleguen esta tarea, pero la responsabilidad última del documento siempre es suya.

Artículo 7. Formalización del préstamo de documentos

1. Los documentos solicitados que los usuarios piden recoger en una sede territorial de la UOC se prestan a los usuarios en el momento en que los recogen en las sedes territoriales, excepto si se trata de documentos de otras instituciones nacionales e internacionales pedidos mediante el servicio de préstamo interbibliotecario (PI), los cuales se envían a la sede territorial ya prestados a los usuarios.
2. Los documentos solicitados a domicilio o en una sede institucional de la UOC se envían siempre prestados a los usuarios.
3. En el caso de los documentos de la UOC solicitados por usuarios de otras bibliotecas universitarias que forman parte del CSUC y otras instituciones nacionales e internacionales, se envían prestados a las otras bibliotecas e instituciones.
4. Los documentos solicitados presencialmente donde están depositados, tanto si se trata de una sede de la UOC como de otra biblioteca del CSUC, se prestan presencialmente en el momento de la solicitud.
5. Para formalizar el préstamo en una sede de la UOC, los usuarios, o la persona en quien hayan delegado por escrito en los casos que sea posible, deben acreditarse necesariamente con un documento de identidad con foto o con el carné de la UOC. También deben hacerlo en el momento de la recogida de los documentos de otras instituciones nacionales e internacionales que se envían prestados a los usuarios a la sede territorial que han elegido, mediante el servicio de préstamo interbibliotecario (PI).
6. Para formalizar el préstamo en otra biblioteca del CSUC, los usuarios deben acreditarse necesariamente con el carné de la UOC.

Artículo 8. Condiciones del préstamo: duración, número de documentos y régimen específico, según el tipo de usuarios, documento e institución suministradora

1. En el caso del servicio de préstamo **de la UOC**, se establece la siguiente duración y número de documentos según los tipos de usuarios:
 - Estudiantes: hasta 10 documentos durante 21 días.
 - Personal docente: hasta 10 documentos durante 61 días.
 - Personal investigador: hasta 10 documentos durante 61 días
 - Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC: hasta 10 documentos

durante 61 días.

- Personal colaborador: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Alumnis: hasta 10 documentos durante 21 días.

3. En cuanto al servicio de **préstamo consorciado (PUC)**, se establece la misma duración y número de documentos para todas las tipologías de usuarios:

- Estudiantes: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Personal docente: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Personal investigador: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Personal colaborador: hasta 10 documentos durante 21 días.
- Alumnis: hasta 10 documentos durante 21 días.

4. En el caso del servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)**, se establece lo siguiente en cuanto al número de peticiones según el tipo de usuarios:

- Estudiantes: máximo 10 peticiones con coste durante el año en curso, que la Biblioteca de la UOC asume, sin opción de hacer más peticiones.
- Personal docente: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal investigador: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal de gestión o miembros del Patronato FUOC: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal colaborador: máximo 10 peticiones con coste durante el año en curso, que la Biblioteca de la UOC asume, sin opción de hacer más peticiones.
- Alumnis: máximo 10 peticiones con coste durante el año en curso, que la Biblioteca de la UOC asume, sin opción de hacer más peticiones.

5. La duración y las condiciones generales del servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)** están sujetas a lo que establezca la institución suministradora del documento en cada caso. Esta información sólo se conoce una vez realizada la solicitud a la institución prestataria.

6. Los usuarios de la UOC pueden renovar el **préstamo** de documentos **de la Biblioteca de la UOC** directamente en línea tantas veces como sea necesario (cada renovación con la misma duración que el préstamo inicial), siempre que no hayan sido reservados por otros usuarios y la renovación se realice dentro del plazo del préstamo, excepto si se trata de documentos sometidos a un régimen especial de préstamo.

7. El **préstamo** de documentos de **otras bibliotecas del CSUC (PUC)** se puede renovar directamente en línea hasta 6 veces (cada renovación con la misma duración que el préstamo

inicial), siempre que no hayan sido reservados por otros usuarios y la renovación se realice dentro del plazo de préstamo.

8. El **préstamo interbibliotecario (PI)** no siempre se puede renovar, porque está sujeto a lo que establezca la institución suministradora del documento en cada caso, y en el supuesto de que sea posible, solo se puede realizar una sola vez y siempre que los usuarios soliciten la prórroga dentro del plazo de préstamo mediante el formulario pertinente.

9. La duración del servicio de préstamo se puede alterar según el calendario que hará público la Biblioteca de la UOC. Igualmente, la dirección de la Biblioteca de la UOC puede establecer duraciones distintas a las previstas para determinados colectivos y documentos o para atender necesidades puntuales.

Artículo 9. Régimen de la devolución de documentos

1. Los usuarios pueden devolver el documento presencialmente en cualquiera de las sedes o puntos de la red territorial que la UOC tiene en distintas comarcas de Cataluña y poblaciones del Estado español. Los documentos de otras bibliotecas universitarias del CSUC también se pueden devolver presencialmente en cualquiera de las bibliotecas de la institución prestataria. En caso de que los usuarios no puedan devolver el documento personalmente, pueden delegar la devolución en otra persona, siempre que lo devuelvan en la UOC, pero la responsabilidad última de la devolución siempre es suya.

2. Los usuarios también pueden enviar el documento por mensajería o correo certificado a la central de préstamo de la Biblioteca de la UOC. La dirección de la central de préstamo se puede encontrar en el web de la Biblioteca de la UOC. En este caso, los gastos de devolución corren a cargo de los usuarios.

3. Si los usuarios son personal de la UOC, también pueden devolver el documento por correo interno a la central de préstamo de la Biblioteca de la UOC.

4. En el caso del servicio de **préstamo consorciado (PUC)**, el documento no se considera realmente devuelto hasta que llega a la institución prestataria.

5. La Biblioteca de la UOC se compromete a avisar a los usuarios en su dirección de correo electrónico de la UOC un día natural antes del vencimiento del periodo de préstamo.

Artículo 10. Coste del servicio

1. El servicio de préstamo, en todas sus modalidades, no comporta el establecimiento de ningún coste asociado a los usuarios de la UOC, excepto en los casos previstos en el apartado 1 del artículo 6 y en el apartado 2 del artículo 9, en los que los usuarios se hacen cargo de los gastos de envío. Las tarifas del servicio de **préstamo interbibliotecario (PI)** que se publican en el web de la Biblioteca de la UOC son de carácter informativo para la comunidad, la red universitaria de la UOC y las empresas del Grupo UOC.

2. Las tarifas de la UOC como centro proveedor de fondos documentales de la UOC a otras bibliotecas e instituciones nacionales e internacionales están disponibles en el web de la Biblioteca de la UOC.

Artículo 11. Deberes de los usuarios

1. Los usuarios deben velar por la buena conservación del documento que tienen en préstamo.

2. Es responsabilidad de los usuarios devolver los documentos a la Biblioteca de la UOC dentro del plazo establecido. El retraso en la devolución de los documentos es motivo de suspensión temporal del servicio de préstamo en todas sus modalidades –préstamo de la UOC, **préstamo consorciado (PUC)** y préstamo interbibliotecario (PI)– y la no devolución es motivo de suspensión, además, del servicio de obtención de documentos electrónicos.

3. En caso de pérdida o deterioro del documento, los usuarios deben notificarlo tan pronto como lo constaten a la Biblioteca de la UOC y tienen que adquirir otro ejemplar del documento que han perdido o malogrado, de la misma edición o de características similares si está agotada, y hacerlo llegar por mensajería o correo certificado a la dirección que la Biblioteca de la UOC le indique. En caso de que el documento esté agotado, tienen que adquirir otro documento de valor equivalente, que le será propuesto por la Biblioteca de la UOC. Excepcionalmente, la Biblioteca de la UOC se encarga de la adquisición del documento e informa a los usuarios, en su dirección electrónica de la UOC, de cómo hay que realizar el pago. Asimismo, y hasta que no cumplan este requisito, los usuarios quedan suspendidos del servicio de préstamo, en todas sus modalidades: préstamo de la UOC, préstamo consorciado (PUC) y préstamo interbibliotecario (PI). También quedan suspendidos del servicio de obtención de documentos electrónicos.

4. Si se trata de dispositivos de lectura de documentos electrónicos, cascos de realidad virtual u otros equipos que puedan incorporarse en un futuro al servicio de préstamo, los usuarios deben abonar a la UOC el importe que les indique la Biblioteca de la UOC según el modelo del dispositivo.

5. En caso de que los usuarios que no devuelven los documentos sean miembros de otras instituciones, estas instituciones se hacen responsables de los documentos que no se han

devuelto. Asimismo, la Biblioteca de la UOC se hace responsable de los documentos de otras instituciones que los usuarios de la UOC no devuelvan.

6. Los documentos de las instituciones del Catálogo Colectivo de las Universidades de Cataluña (CCUC) que no se devuelvan en el plazo de tres meses deberán restituirse a la institución prestataria con ejemplares de la misma edición o de características similares si están agotados, o bien con el valor equivalente, según lo que fije el Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC) anualmente, si se trata de documentos de instituciones de este consorcio.

7. Los documentos que no se devuelvan dentro del plazo son reclamados a los usuarios en su dirección de correo electrónico de la UOC.

Artículo 12. Consecuencias del incumplimiento de la normativa del servicio de préstamo: medidas que se aplican en caso de incumplimiento

1. Un día natural antes del vencimiento del préstamo, los usuarios reciben un aviso de recordatorio en su dirección de correo electrónico de la UOC para que renueven el préstamo, mediante el web, o devuelvan el documento.

2. Si los usuarios no renuevan el préstamo ni devuelven el documento, al día siguiente del vencimiento del préstamo reciben una primera reclamación en su dirección de correo electrónico de la UOC y se les bloquea el préstamo.

3. Cada siete días naturales, desde la fecha de devolución, los usuarios reciben una reclamación en su dirección de correo electrónico de la UOC, hasta un máximo de cuatro reclamaciones, que sumadas a la primera reclamación hacen un total de cinco reclamaciones.

4. Por cada día natural de retraso y por cada documento, y hasta la quinta reclamación consecutiva, a los usuarios se les acumula un día natural más de suspensión del servicio, que se les aplica a partir de la fecha en que devuelven el documento a la Biblioteca de la UOC.

5. A partir de la quinta reclamación consecutiva de un documento en la dirección de correo electrónico de la UOC de los usuarios, se considera el documento como no devuelto. En este momento, los usuarios también quedan suspendidos del servicio de obtención de documentos electrónicos de la Biblioteca de la UOC, hasta que devuelven el documento. Asimismo, continúan suspendidos del servicio de préstamo. A partir de la fecha en que devuelven el documento, se les aplica un año de suspensión del servicio de préstamo.

6. Si los usuarios continúan sin devolver el documento, los documentos se consideran como perdidos y los usuarios reciben una notificación final en su dirección de correo electrónico de la UOC en la que se les informa de la compra de un nuevo ejemplar por parte de la Biblioteca de la

UOC, si es el caso, y/o de cómo deben realizar el pago a la UOC. Asimismo, y hasta que no cumplan este requisito, los usuarios continúan suspendidos del servicio de préstamo y del servicio de obtención de documentos electrónicos. A partir de la fecha en que los usuarios hacen el pago, se les aplica un año de suspensión del servicio de préstamo y del servicio de obtención de documentos electrónicos.

7. En el caso del préstamo consorciado (PUC) y del préstamo interbibliotecario (PI), los usuarios recibirán la notificación final a partir de tres meses de la fecha de vencimiento del préstamo. En el caso del préstamo de la UOC, los usuarios recibirán la notificación final cuando la Biblioteca de la UOC haga el recuento anual de documentos no devueltos, a partir de finales de año.

8. A estas suspensiones se podrán añadir las medidas administrativas y legales que la UOC considere oportunas.

Capítulo II. Servicio de obtención de documentos electrónicos (SOD)

Artículo 13. Objeto del servicio

1. El servicio de obtención de documentos electrónicos (SOD) de la UOC tiene como finalidad facilitar a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC la consulta de documentos electrónicos que no están disponibles en el fondo propio de la Biblioteca de la UOC. Igualmente, sirve como centro proveedor de los fondos documentales de la UOC a otras bibliotecas o instituciones.

2. El servicio de obtención de documentos electrónicos está sujeto a que los usuarios no estén suspendidos del servicio de préstamo en ninguna de las modalidades –préstamo de la UOC, préstamo consorciado (PUC) y préstamo interbibliotecario (PI)–

Artículo 14. Características generales del servicio

1. Se pueden pedir, mediante el servicio de obtención de documentos electrónicos, los documentos que estén relacionados con la docencia, el aprendizaje y la investigación de la UOC y que no se encuentran en el fondo propio de la Biblioteca de la UOC.

2. Asimismo, por medio del servicio de obtención de documentos electrónicos, se pueden suministrar a otras instituciones los documentos electrónicos de la UOC que son susceptibles de ser objeto de reproducción o copia.

3. De forma general, quedan excluidos de copia los materiales que pueden estar sometidos a un régimen de uso restringido por razones de utilización, legislación o licencia, o por criterio de cada centro suministrador.

Artículo 15. Usuarios del servicio de obtención de documentos electrónicos

Son usuarios del **servicio de obtención de documentos electrónicos** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.

Artículo 16. Solicitud y entrega de documentos

1. La solicitud de un documento electrónico se formaliza mediante el web rellenando el formulario pertinente, que se puede encontrar en los dos siguientes webs:

- El web de la Biblioteca de la UOC.
- El web del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC).

2. Las otras bibliotecas o instituciones nacionales e internacionales pueden acceder, también, al formulario de solicitud desde el web del Consorcio de Servicios Universitarios de Cataluña (CSUC), o bien ponerse en contacto con la Biblioteca de la UOC para hacer la petición.

3. Una vez enviada la petición, la Biblioteca de la UOC contactará con los usuarios en el plazo de 48 horas laborables, a excepción de los periodos no lectivos y festivos establecidos por la UOC, para informar del estado de la petición. La Biblioteca de la UOC se compromete a informar a los usuarios en su dirección de correo electrónico de la UOC sobre el estado de la petición.

4. La entrega del documento se hará en formato electrónico en la dirección de correo electrónico de la UOC que tienen los usuarios, siempre que la licencia a la cual está sujeto el recurso lo permita. Las reproducciones de originales pasan a ser propiedad de los usuarios y quedan sometidas a la legislación de propiedad intelectual.

5. Los plazos de entrega de los documentos solicitados mediante el servicio de obtención de documentos electrónicos son siempre aproximados y están condicionados por cada uno de los suministradores y por los periodos no lectivos y festivos que establezca la UOC.

6. El servicio de obtención de documentos electrónicos se reserva el derecho de elegir el proveedor más adecuado para responder una solicitud, y se compromete a llevar a cabo las acciones necesarias para que los documentos lleguen a los usuarios lo más pronto posible.

Artículo 17. Condiciones del servicio: número de documentos según el tipo de usuarios

1. El número de documentos electrónicos que se pueden solicitar está relacionado con los tipos de usuarios:

- Estudiantes: máximo 10 peticiones con coste durante el año en curso, que la Biblioteca de la UOC asume, sin opción de hacer más peticiones.
- Personal docente: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal investigador: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC: sin límite de peticiones; la Biblioteca de la UOC asume el gasto.
- Personal colaborador: máximo 10 peticiones con coste durante el año en curso, que la Biblioteca de la UOC asume, sin opción de hacer más peticiones.

Artículo 18. Coste del servicio de obtención de documentos electrónicos

1. El servicio de obtención de documentos electrónicos no comporta el establecimiento de ningún coste para los usuarios de la UOC.

2. Las tarifas del servicio de obtención de documentos electrónicos que se publican en el web de la Biblioteca de la UOC son de carácter informativo para la comunidad, la red universitaria de la UOC y las empresas del Grupo UOC.

3. Las tarifas de la UOC como centro proveedor de fondos documentales de la UOC a otras bibliotecas e instituciones nacionales e internacionales están disponibles en el web de la Biblioteca de la UOC.

Capítulo III. Recursos electrónicos

Artículo 19. Descripción de los recursos electrónicos

1. La Biblioteca de la UOC pone a disposición de los usuarios de la UOC un conjunto de recursos electrónicos (bases de datos, revistas, libros, etc.) de suscripción, adquiridos o de acceso abierto con finalidades de apoyo a la investigación, la docencia y el estudio.

2. El acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca de la UOC tiene como objetivo facilitar a los usuarios potenciales los recursos necesarios en formato digital para su formación, actividades de docencia, investigación y gestión. La Biblioteca de la UOC pone al alcance de los usuarios todos los recursos suscritos o adquiridos, respetando las licencias de uso de cada producto para cada tipo de usuarios.

Artículo 20. Características generales de los recursos electrónicos

1. El acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca de la UOC se puede realizar desde las aulas del Campus Virtual y desde el web de la propia Biblioteca.

2. La Biblioteca de la UOC se compromete a ofrecer el acceso a los recursos electrónicos de suscripción o compra, a notificar las posibles alteraciones del servicio y a responder en menos de 48 horas cualquier incidencia o consulta relativa a los recursos electrónicos, a excepción de los periodos no lectivos y festivos establecidos por la UOC.

3. El uso de los recursos está sujeto a las condiciones legales que imponga cada proveedor. Las condiciones de uso específicas de los recursos electrónicos se pueden consultar en los respectivos apartados de propiedad intelectual de los proveedores de recursos electrónicos.

Artículo 21. Usuarios de los recursos electrónicos de suscripción o compra

1. Pueden usar los recursos electrónicos de la Biblioteca de la UOC los siguientes miembros de la comunidad, de la red universitaria de la UOC y de las empresas del grupo UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

2. El acceso a los recursos electrónicos de la Biblioteca de la UOC por parte del perfil de Alumni está limitado a los recursos en los que así se especifique en sus licencias o en los que se haya acordado especialmente con el proveedor. Se puede consultar la lista de los recursos accesibles para la comunidad de Alumnis en el web de la Biblioteca de la UOC y en el web de Alumni.

Artículo 22. Coste de los recursos electrónicos

El uso de los recursos electrónicos de la Biblioteca de la UOC no comporta ningún coste para los usuarios.

TÍTULO II. SERVICIOS DE APOYO A LOS USUARIOS

Artículo 23. Descripción de los servicios

1. El **servicio de referencia e información**, La **Biblioteca responde**, sirve para apoyar el aprendizaje, la docencia y la investigación de la comunidad, la red universitaria de la UOC y las empresas del Grupo UOC, y también para resolver cualquier consulta relacionada con la información general del funcionamiento de la Biblioteca de la UOC, sus servicios y los recursos de información.

2. El **servicio de Atención de quejas** tiene como finalidad facilitar a los usuarios de la Biblioteca de la UOC un canal de atención personalizado de sus quejas con respecto a los servicios y los recursos de información de la Biblioteca, y participa, de este modo, en el proceso de mejora continua del servicio de Biblioteca.

3. El **servicio de consultas bibliográficas** tiene como finalidad facilitar a la comunidad, a la red universitaria de la UOC y a las empresas del Grupo UOC apoyo en la realización de búsquedas bibliográficas de cualquier tema relacionado con la actividad académica o docente.

4. El **servicio de consultas bibliométricas** ofrece, mediante el uso de las fuentes especializadas y de calidad, orientación sobre el modo de realizar una búsqueda bibliométrica; para el personal docente y para el personal investigador de la UOC se ofrece un servicio personalizado para el análisis de su producción científica o la búsqueda de datos bibliométricos para la evaluación de publicaciones.

5. El **servicio de normalización de los nombres de autor** tiene como finalidad llevar a cabo, a petición de los mismos autores, las gestiones con los proveedores y editores de las bases y/o los

repositorios para conseguir una única forma de nombre de autor y, así, potenciar su visibilidad y la recuperación de sus publicaciones.

6. El servicio de apoyo a las convocatorias de acreditación de las agencias evaluadoras ofrece orientación sobre los criterios de evaluación de las publicaciones en las diferentes convocatorias de las agencias evaluadoras (AQU, ANECA u otros) basándose en las fuentes pertinentes citadas en la normativa que establecen las agencias evaluadoras para cada convocatoria. Es un servicio personalizado para el personal docente y para el personal investigador de la UOC para el análisis de su producción científica, o la búsqueda de datos bibliométricos para la evaluación de publicaciones.

7. El **servicio de publicación en abierto de tesis doctorales** tiene como finalidad la publicación de las tesis doctorales leídas y aprobadas en la UOC, tanto en el repositorio institucional de la UOC (O2), como en el repositorio cooperativo Tesis doctorales en red (TDX).

8. El **servicio de Formación a medida** de la Biblioteca de la UOC tiene como objetivo ofrecer acciones y materiales de formación específicos y personalizados con relación al uso de los contenidos y servicios de la Biblioteca, para aumentar su conocimiento y su utilización, y también con relación a competencias informacionales básicas, para ser autónomos en el acceso a la información y su gestión y uso. Es una formación virtual, con una clara preferencia por el autoaprendizaje.

9. El servicio **Recomiéndanos un recurso** de la Biblioteca de la UOC tiene como objetivo que los usuarios puedan proponer los recursos de tipo académico que encuentren en falta en la Biblioteca, sea un libro o una revista, una base de datos, una página web, etc.

Artículo 24. Usuarios de los servicios de apoyo a los usuarios

1. Son usuarios del **servicio de referencia e información, La Biblioteca responde:**

- Visitantes.
- Estudiantes.
- Estudiantes en pausa.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

2. Son usuarios del **servicio de atención de quejas** todos los usuarios de cualquier servicio de la Biblioteca de la UOC:

- Estudiantes.
- Estudiantes en pausa.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

2. Son usuarios del **servicio de consultas bibliográficas** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

3. Son usuarios del **servicio de consultas bibliométricas** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.

4. Son usuarios del **servicio de normalización de los nombres de autor** los siguientes miembros de la comunidad universitaria de la UOC:

- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.

5. Son usuarios del **servicio de apoyo a las convocatorias de acreditación** los siguientes miembros de la comunidad universitaria de la UOC:

- Personal docente.
- Personal investigador.

6. Son usuarios del **servicio de publicación en abierto de tesis doctorales** los siguientes miembros de la comunidad universitaria de la UOC:

- Estudiantes de doctorado de la UOC.

7. Son usuarios del servicio **de formación a medida** los siguientes miembros de la comunidad universitaria de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.
- Alumnis.

8. Son usuarios del **servicio Recomiéndanos un recurso** los siguientes miembros de la UOC:

- Estudiantes.
- Personal docente.
- Personal investigador.
- Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.
- Personal colaborador.

Capítulo I. Condiciones de los servicios de apoyo a los usuarios

Artículo 25. Condiciones generales de los servicios

1. Las consultas que se dirigen a todos los servicios se formulan desde el web de la Biblioteca de la UOC con el correspondiente formulario.

2. En cuanto al servicio de atención de quejas, las quejas se hacen llegar a través de *La Biblioteca responde* o del servicio de atención de quejas del *Servicio de atención*, accesible desde el Campus Virtual de la UOC.

3. El **servicio de consultas bibliográficas**, en el caso de estudiantes y Alumnis, ofrece orientación sobre la manera de realizar una búsqueda bibliográfica general y efectiva. Y, en el

caso del personal docente; personal investigador; personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC, y personal colaborador, ofrece, además, la posibilidad de recibir un informe personalizado sobre la consulta de información, con los temas, las fuentes consultadas y los resultados que se adecúen a la petición.

4. El **servicio de consultas bibliométricas**, en el caso de los estudiantes, ofrece orientación sobre la manera de buscar datos bibliométricos. Y, en el caso del personal docente; personal investigador; personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC, y personal colaborador, ofrece orientación sobre la manera de buscar datos bibliométricos y de buscar un informe de evaluación de las publicaciones de unos estudios de la UOC, de un grupo de investigación o del currículum de los usuarios, y orientación o un informe sobre las posibles publicaciones en las cuales se pueden publicar artículos.

5. El **servicio de normalización de los nombres de autor** tiene como documento de referencia sobre la firma UOC las Recomendaciones para la firma de los autores en la producción científica de la Universitat Oberta de Catalunya (<http://hdl.handle.net/10609/76867>).

6. El **servicio de formación a medida** se ofrece *in situ* solo para los siguientes grupos de usuarios: personal docente; personal investigador, y personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC.

7. El servicio **Recomiéndanos un recurso**, en el caso de los estudiantes y personal colaborador, permite hacer llegar sugerencias de recursos que desearían encontrar en la Biblioteca de la UOC.

Y, en el caso del personal docente; personal investigador, y personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC, la Biblioteca de la UOC se pondrá en contacto con ellos para informarlos de la decisión tomada.

Artículo 26. Plazos

1. Una vez enviada la consulta, la Biblioteca de la UOC contactará con los usuarios en un plazo máximo de 48 horas laborables, a excepción de los periodos no lectivos y festivos establecidos por la UOC, en todos los servicios excepto en el caso del servicio de apoyo a las convocatorias de acreditación de las agencias evaluadoras, que será de 24 horas laborables.

2. Los tiempos de respuesta pueden variar según el alcance de cada consulta. La Biblioteca de la UOC se compromete a cumplir los plazos fijados con relación a los usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades y la disponibilidad de la Biblioteca.

3. En el caso del **servicio de publicación en abierto de tesis doctorales**, el plazo de publicación es de una semana como máximo, una vez se haya defendido y aprobado la tesis, y siempre que se haya recibido toda la documentación necesaria para hacerlo.

4. En el caso de solicitudes de **formación *in situ*** específicas para colectivos, para que se puedan llevar a cabo habrá que acordar previamente la duración, el canal, el formato y los contenidos de la formación.

Disposición final primera. Cumplimiento de la Normativa

1. Corresponde a la dirección de la Biblioteca de la UOC, o en quien delegue, velar por el cumplimiento de la Normativa y tomar las medidas adecuadas para el buen funcionamiento de los servicios.

2. Cualquier reclamación hecha por los usuarios respecto a los servicios es resuelta por la dirección de la Biblioteca de la UOC o en quien delegue.

Disposición final segunda. Comunicación con los usuarios

La Biblioteca de la UOC se comunicará con los usuarios de los servicios mediante el correo electrónico de la UOC, sin excluir la opción de utilizar otros medios de comunicación si lo estima oportuno.

Disposición final tercera. Responsabilidad de los usuarios

1. El uso de los recursos está sujeto a las condiciones legales que imponga cada proveedor. Las condiciones de uso específicas de los recursos electrónicos se pueden consultar en los respectivos apartados de propiedad intelectual de cada recurso.

2. Los usuarios se comprometen a hacer un uso del servicio de obtención de documentos electrónicos (SOD) con finalidades de estudio, docencia o investigación y sin ánimo de lucro.

3. Es responsabilidad de los usuarios respetar la Ley de propiedad intelectual vigente y no realizar descargas masivas de información, más allá de los límites fijados por cada proveedor.

4. Los usuarios pueden imprimir, bajar y copiar artículos de revistas, capítulos de libros u otros recursos siempre que sea de una forma razonable, con finalidades de investigación, docencia o estudio, y siempre que no contradiga las condiciones específicas de la licencia de cada uno de los productos.

5. El uso de los recursos electrónicos implica el conocimiento, la aceptación y el cumplimiento de todas las normas que lo regulan.

Disposición final cuarta. Incumplimiento de la Normativa

El incumplimiento por parte de los usuarios de los deberes previstos en esta normativa comporta la suspensión del uso de los servicios. Las medidas de suspensión son acordadas por la dirección de la Biblioteca de la UOC conforme a las previsiones de esta normativa y, si es el caso, el resto de normativa aplicable.

Disposición final quinta. Sujeción a la Normativa de derechos y deberes de la UOC

Los usuarios de los servicios de la Biblioteca de la UOC están sujetos a las previsiones de la Normativa de derechos y deberes de la UOC.

Disposición final sexta. Calendario de los servicios de la Biblioteca de la UOC

La Biblioteca de la UOC se compromete a informar en su web del calendario de los servicios que ofrece con la antelación suficiente para que los usuarios puedan hacer uso de los servicios correctamente.

Disposición final séptima. Aprobación de la Normativa de los servicios de la Biblioteca de la UOC

La Normativa de los servicios de la Biblioteca de la UOC debe ser aprobada por el Comité de Dirección Ejecutivo y ratificada por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Disposición final octava. Entrada en vigor

Esta normativa entra en vigor en el momento que sea publicada en la Sede Electrónica de la UOC.

Anexo 1. Resumen de la duración y el número de documentos por tipo de usuarios y según el servicio de préstamo (préstamo UOC, PUC, PI) y el servicio de obtención de documentos electrónicos

USUARIOS	PRÉSTAMO UOC		PUC		PI		SOD
	Núm. de doc.	Núm. de días	Núm. de doc.	Núm. de días	Núm. de doc.	Núm. de días	Núm. de doc.
Visitantes	No se aplica		No se aplica		No se aplica		No se aplica
Estudiantes	10	21	10	21	10 (gratuitos)	Según la institución prestataria	10 (gratuitos)
Estudiantes en pausa	No se aplica		No se aplica		No se aplica		No se aplica
Personal docente	10	61	10	21	Sin límite (gratuitos)	Según la institución prestataria	Sin límite (gratuitos)
Personal investigador	10	61	10	21	Sin límite (gratuitos)	Según la institución prestataria	Sin límite (gratuitos)
Personal de gestión o miembros del Patronato de la FUOC	10	61	10	21	Sin límite (gratuitos)	Según la institución prestataria	Sin límite (gratuitos)
Personal colaborador	10	21	10	21	10 (gratuitos)	Según la institución prestataria	10 (gratuitos)
Alumni	10	21	10	21	No se aplica		No se aplica

Anexo 2. Resumen del régimen de suspensiones del servicio de préstamo (UOC, PUC, PI) y del servicio de obtención de documentos electrónicos

	Avisos y bloqueo del servicio de préstamo (UOC, PUC i PI)	Días de suspensión del servicio de préstamo (UOC, PUC i PI)
Aviso de cortesía	1 día antes del vencimiento del préstamo	
1.ª reclamación	El día siguiente del vencimiento del préstamo	1 día de suspensión por día de retraso y por documento que se aplica cuando se devuelva
	Bloqueo del préstamo	
2.ª reclamación	7 días naturales después de la fecha de devolución	
	Se mantiene el bloqueo del préstamo	
3.ª reclamación	14 días naturales después de la fecha de devolución	
	Se mantiene el bloqueo del préstamo	
4.ª reclamación	21 días naturales después de la fecha de devolución	
	Se mantiene el bloqueo del préstamo	
5.ª reclamación	28 días naturales después de la fecha de devolución	1 año de suspensión del préstamo que se aplica cuando se devuelva el documento
	Se mantiene el bloqueo del préstamo	

Anexo 3. Tabla de correspondencia de los servicios con la web de la Biblioteca

Servicios de la Biblioteca	Servicios de la web de la Biblioteca
Préstamo y obtención de documentos electrónicos	Pídenos libros en préstamo y artículos
Recursos electrónicos	Descubre la colección digital por áreas de estudio
Servicio de consultas bibliográficas	Te ayudamos a encontrar información
Normalización de los nombres de autor y servicio de consultas bibliométricas	Publica con impacto
Apoyo a las convocatorias de acreditación de las agencias evaluadoras	Prepárate para las acreditaciones
Servicio de publicación en abierto de tesis doctorales	Publica en el O2 Repositorio UOC