Carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

9 de agosto de 2017

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Contenido

1. Introducción 3

1.1. Presentación de la Biblioteca y Centro de Documentación 3

1.2. Misión 3

1.3. Visión 3

1.4. Valores 4

2. Servicios 5

2.1. Servicio de acceso a los recursos de información 5

2.2. Servicio de información y referencia 6

2.3. Servicio de préstamo 6

2.4. Servicio de consulta en sala 7

2.5. Servicios de difusión selectiva de la información 7

3. Recursos de información 9

3.1. Portal de la Biblioteca en la Intranet de CNMC 9

3.2. Catálogo general 10

3.3. Discovery de la CNMC 11

3.4. Biblioteca Digital CNMC 11

3.5. Base de datos de Resoluciones del Ministerio ramo Energía 12

3.6. Base de datos de Ponencias del personal de la CNMC 12

3.7. Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas» 12

3.8. Buscador ARIAE (Regulación de Energía en Iberoamérica) 12

3.9. Base de datos de noticias de prensa 12

3.10. Memorias e informes anuales de empresas 13

4. Compromisos de calidad 14

4.1. Indicadores de calidad 15

4.2. Encuestas de satisfacción 15

5. Datos de contacto 16

6. Referencias 17

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

1. Introducción

La carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es el documento en el que se recogen los servicios que se ofrecen, las tipologías de usuarios con acceso a los mismos, los compromisos de calidad en la prestación de dichos servicios y los canales de comunicación con la Biblioteca y Centro de Documentación.

1.1. Presentación de la Biblioteca y Centro de Documentación

La Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC nace con la constitución de la CNMC en octubre de 2013, fruto de la integración de los sistemas, servicios y fondos documentales de las diferentes Bibliotecas y Centros de Documentación de los organismos extintos: Biblioteca de Competencia (CNC), Biblioteca y Centro de Documentación de Energía (CNE) y Biblioteca de Telecomunicaciones y Audiovisual (CMT). La Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC consta de dos sedes (Madrid y Barcelona), contiene un fondo documental de unos 27.000 volúmenes especializados en competencia y regulación de industrias en red (Telecomunicaciones, Sectores Audiovisuales, Energía, Transportes y Sector Postal), y sus bases de datos ofrecen acceso directo a más de 36.000 documentos en formato electrónico.

1.2. Misión

La Biblioteca y Centro de Documentación es el servicio fundamental de apoyo a las actividades de la CNMC. Para ello proporciona servicios documentales integrales que permiten satisfacer las necesidades de información de las distintas áreas de la CNMC así como de los investigadores y usuarios externos interesados en sus actividades.

1.3. Visión

La Biblioteca y Centro de Documentación se configura como un espacio de encuentro, clave para la organización y centro por excelencia del que emanan los servicios documentales y de información de la CNMC. Tiene un enfoque fundamental basado en la satisfacción de las necesidades de información del personal de la CNMC en el menor tiempo y al menor coste económico posible.

La actividad de la Biblioteca y Centro de Documentación se articula dentro de un “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.

1.4. Valores

- Prestar un servicio orientado a asegurar que todas las unidades de la CNMC cuenten con la información necesaria para poder desempeñar sus funciones de modo adecuado.
- Proporcionar un acceso fácil y ágil a los recursos de información de calidad ~~y~~ considerados como estratégicos por las distintas unidades. Contar con los recursos de información más adecuados y necesarios, realizando una gestión eficaz de los mismos e introduciendo métodos estadísticos de control que permitan una mejor evaluación de su rendimiento basada en criterios de uso y rentabilidad.
- Apostar decididamente por los formatos electrónicos de la información frente al formato papel por sus ventajas relacionadas con la difusión, agilidad a la hora de satisfacer necesidades de información, sencillez en el acceso, consideraciones medioambientales, etc.
- Dar relevancia a la difusión selectiva de la información facilitando a cada usuario una información personalizada y actualizada a través de boletines, alertas de contenidos, etc.
- Cumplir la normativa de propiedad intelectual y derechos de autor en la prestación de los servicios.
- Establecer compromisos de calidad en la prestación de los servicios: tiempos de resolución de consultas, definición de criterios de relevancia en la información proporcionada, valorando la satisfacción de los usuarios con los servicios de información.

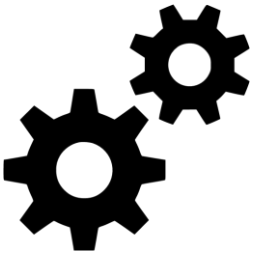
FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIG

2. Servicios

En este apartado se describen los servicios prestados por la Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC.

2.1. Servicio de acceso a los recursos de información

Características 	Los recursos de información de la Biblioteca y Centro de Documentación se encuentran accesibles de forma general a través de la Intranet de la CNMC. A través del sitio web de la institución o de otros servicios se da acceso a los recursos públicos. La información accesible en la intranet es: • Catálogo general • *Discovery* de la CNMC • Biblioteca Digital CNMC • Base de datos de Resoluciones de la DGPEyM • Base de datos de Ponencias del personal de la CNMC • Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas» • Buscador ARIAE • Base de datos de noticias de prensa • Memorias e informes anuales de empresas Las características de los recursos de información se encuentran descritos con detalle en el apartado «3. Recursos de información» de esta carta de servicios.

Acceso al servicio	Los usuarios de la CNMC tienen acceso a los recursos de información a través de la Intranet. Los visitantes externos tienen acceso a aquellos recursos accesibles desde el sitio web de la CNMC, o en otros servicios en Internet. Si los visitantes externos desean realizar una consulta presencialmente, deberán solicitar cita previa para la consulta. Los datos de contacto se encuentran en el apartado «5. Datos de contacto» de esta carta de servicios.

RMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

2.2. Servicio de información y referencia

Características	Este servicio incluye: • La realización por parte del personal del Centro de las búsquedas de información necesarias para satisfacer las consultas planteadas. • La adquisición de nuevos materiales cuando se consideran de interés para la CNMC para las funciones que tiene encomendadas de acuerdo con la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. • La capacitación de los usuarios de la CNMC para poder realizar

Acceso al servicio	Todos los usuarios pueden acceder a este servicio que se presta en días hábiles de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas. Los visitantes a la CNMC deben contactar previamente con la Biblioteca y Centro de Documentación para acceder a este servicio (en función de los recursos disponibles) Los datos de contacto se encuentran en el apartado «5. Datos de contacto» de esta carta de servicios.

2.3. Servicio de préstamo

Características	Este servicio permite a los usuarios de la CNMC tomar en préstamo documentos que se encuentren exclusivamente en soporte físico. Los periodos de préstamo de los documentos dependen de su tipología, aunque la Biblioteca y Centro de Documentación es flexible en este sentido en pro de la comodidad del usuario: • Monografías en general: préstamo de 3 meses con posibilidad de renovación. • Obras de referencia y anuarios: préstamo de 15 días con posibilidad de renovación. • Préstamo permanente: materiales solicitados por los departamentos y usuarios de la CNMC para su uso permanente. **Préstamo interbibliotecario**: servicio que posibilita el acceso a materiales que no se encuentran en la Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC, pero que pueden proporcionar otras entidades colaboradoras.

Acceso al servicio	

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

	El acceso a este servicio está limitado a los trabajadores y becarios de la CNMC. Los visitantes podrán realizar la consulta en sala, previa petición de cita, de los documentos en soporte físico...

2.4. Servicio de consulta en sala

Características	El servicio de consulta en sala permite acceder a todos los recursos de información desde las sedes de la Biblioteca y Centro de Documentación.

Acceso al servicio	Todos los usuarios pueden acceder a este servicio que se presta en días hábiles de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00 horas. Los visitantes a la CNMC deben contactar previamente con la Biblioteca y Centro de Documentación para acceder presencialmente a este servicio (dependiendo de la disponibilidad de recursos) Los datos de contacto se encuentran en el apartado «5. Datos de contacto» de esta carta de servicios.

2.5. Servicios de difusión selectiva de la información

Características	La Biblioteca y Centro de Documentación proporciona servicios de información personalizada a los trabajadores de la CNMC. Además existe una herramienta automática de generación de alertas accesibles a través de la Intranet. Este servicio permite recibir en el correo institucional personal avisos con las últimas publicaciones recibidas de interés del trabajador (que puede configurar sus propias alertas). La Biblioteca también elabora un **boletín de sumarios** que se distribuye entre los trabajadores de la CNMC y que cuenta con los siguientes apartados:

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

	• Recurso destacado del mes • Competencia y Promoción • Industrias en red • Telecomunicaciones y Sectores Audiovisuales • Energía • Transportes y Sector Postal • Economía • Derecho • Solicitudes Existe un **servicio de difusión de novedades bibliográficas** a través del correo electrónico.

Acceso al servicio	El acceso a estos servicios está limitado a los usuarios de la CNMC. Para acceder pueden visitar la web de la Biblioteca en la Intranet corporativa o bien ponerse en contacto con la Biblioteca y Centro de Documentación.

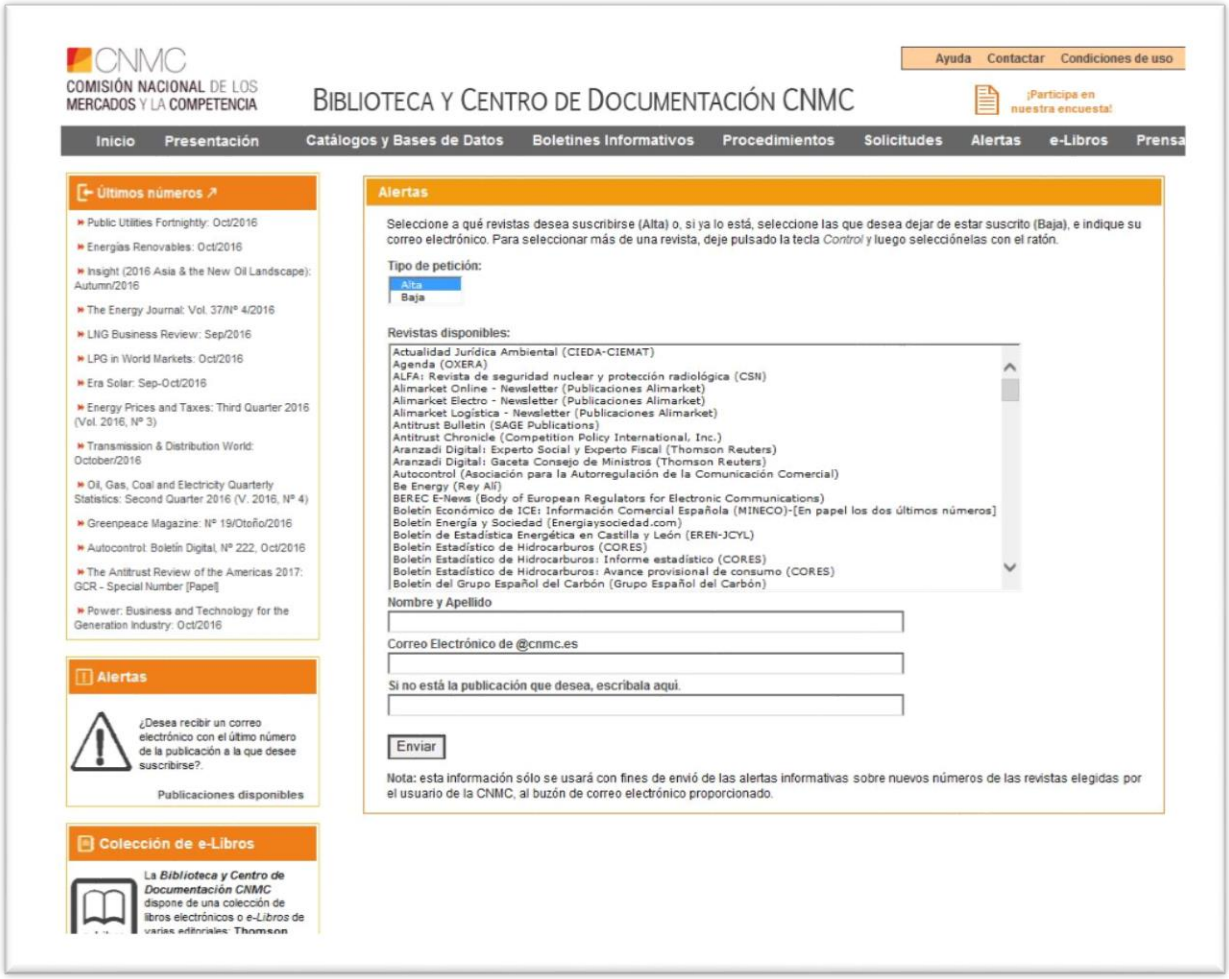


Ilustración 1. Acceso a la herramienta de configuración de alertas de publicaciones recibidas por la Biblioteca y Centro de Documentación

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

3. Recursos de información

La Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC cuenta con un amplio fondo documental especializado en las industrias en red y en competencia cuyo volumen se encuentra distribuido entre las siguientes tipologías documentales:

Fondos documentales en 2015 (Datos recogidos en Memoria anual 2015 de CNMC)	
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, bases de datos y otras publicaciones periódicas vigentes	384
Resoluciones de la DGPEyM	20.723
Resoluciones e Informes del Consejo CNMC (inc. CNC, CMT, CNSP 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

Para facilitar la consulta de estos materiales la CNMC cuenta con las siguientes herramientas:

3.1. 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 suministrados a los usuarios. Se encuentra accesible desde el enlace: http://bibliotecadigital.cnmc.age/

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

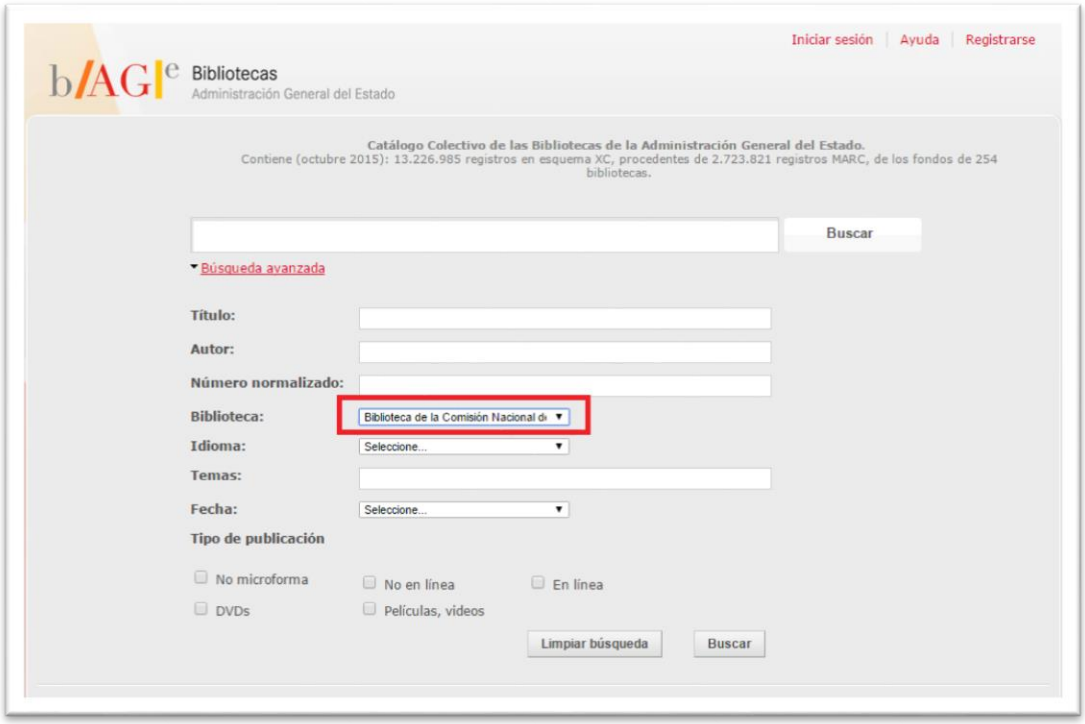


Ilustración 3. Acceso al catálogo de la Biblioteca de la CNMC a través del Punto de Consulta Único de las Bibliotecas de la Administración General del Estado

3.3. Discovery de la CNMC

La Biblioteca y Centro de Documentación de la CNMC ha incorporado una herramienta de descubrimiento, que integra todos los fondos locales de la CNMC junto con los recursos de información externos proporcionados por el índice centralizado de recursos científicos que contiene la propia herramienta. A través de la misma, el usuario puede consultar de forma ágil y sencilla, a través de un único punto de acceso, las citadas fuentes de información externas y las referencias a contenidos en formato electrónico y papel, integrando las colecciones locales de la CNMC con los contenidos propios de la herramienta, la cual solo se encuentra accesible a través de la Intranet de la CNMC.

3.4. Biblioteca Digital CNMC

La Biblioteca Digital CNMC es una colección disponible en la Intranet de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (http://bibliotecadigital.cnmc.age) diseñada para aunar, en un solo punto de entrada, los recursos electrónicos, tanto de suscripción como de acceso abierto (revistas electrónicas, bases de datos, fuentes estadísticas y prensa), a los cuales los usuarios de la CNMC acceden de forma independiente.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

3.5. Base de datos de Resoluciones de la DGPEyM

Es una base de datos interna, accesible a través de la Intranet de la CNMC, diseñada para localizar las Resoluciones emitidas por la Dirección General de Política Energética y Minas sobre las materias de energía eléctrica e hidrocarburos, y que no son publicadas en el BOE.

3.6. Base de datos de Ponencias del personal de la CNMC

Recoge las ponencias, comunicaciones e intervenciones realizadas por el personal de la CNMC en diferentes foros como jornadas, conferencias, seminarios o encuentros relacionados con la defensa de la competencia y los sectores económicos regulados en los que la CNMC es competente. Se encuentra accesible a través de la Intranet de la CNMC.

3.7. Buscador «Energía en las Comunidades Autónomas»

Se trata de un buscador de información y documentación diseñado por la CNMC para facilitar el acceso a la documentación producida por los Departamentos de Industria y Energía de CCAA y los organismos de ámbito autonómico competentes en energía.

Se encuentra disponible a través de la Intranet de la CNMC y públicamente desde el enlace: http://energia.cnmc.es/cgi-ccaa/index.html

3.8. Buscador ARIAE (Regulación de Energía en Iberoamérica)

Es el buscador de información y documentación del Servicio Documental ARIAE, diseñado por la CNMC para facilitar el acceso a los documentos producidos tanto por ARIAE como por los organismos reguladores miembros de la Asociación.

Se encuentra disponible a través de la Intranet de la CNMC y públicamente desde los enlaces:

- http://energia.cnmc.es/cgi-ariae/index.html y
- http://www.ariae.org/menu_serviciodocumental.asp?idMDP=17

3.9. Base de datos de noticias de prensa

Recopila las noticias sobre la CNMC y los sectores económicos de mayor interés regulatorio, aparecidas en prensa digital y escrita desde octubre de 2013. Para el sector energético la cobertura temporal se extiende hasta 2001.

Se encuentra disponible a través de la Intranet de la CNMC.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

3.10. Memorias e informes anuales de empresas

Herramienta accesible a través de la Intranet de la CNMC que permite la búsqueda de memorias, informes anuales y depósitos de cuentas realizados por empresas de diferentes sectores económicos, sobre todo del ámbito de la energía. También contiene informes anuales de agencias y organismos reguladores.

Ilustración 4. Acceso a los recursos de información de la Biblioteca y Centro de Documentación a través de la Intranet de la CNMC

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE -

4. Compromisos de calidad

Uno de los valores de la Biblioteca y Centro de Documentación tiene que ver con la prestación de un servicio de calidad. En este sentido se han fijado unos compromisos mínimos de atención de los servicios recogidos en este documento:

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de información y referencia	Atención de las consultas por correo electrónico en menos de 24 horas hábiles. En este plazo la Biblioteca se compromete a realizar el primer contacto con el usuario.
Servicio de información y referencia	Respuesta a las consultas. Compromiso de resolución de consultas internas en un plazo inferior a 48 horas hábiles. Para las consultas externas se fija un plazo no vinculante de 15 días hábiles (dependerá de la complejidad de las cuestiones planteadas y los recursos disponibles).
Servicio de información y referencia	Adquisición de nuevos materiales bajo demanda y puesta a disposición. Se establece un plazo máximo de 10 días para proveedores nacionales y de 1 mes para proveedores internacionales. No obstante, este compromiso tiene una gran dependencia de la diligencia de los proveedores.
Servicio de préstamo	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.
Servicio de préstamo	Resolución de las peticiones de préstamo interbibliotecario. Se establece un plazo máximo de 10 días para la resolución de estas peticiones.
Servicio de difusión selectiva de la información	Notificación de la recepción de nuevos números de publicaciones periódicas. Las notificaciones se realizarán en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
Servicio de difusión selectiva de la información	Tramitación de nuevas altas de usuarios. La tramitación de peticiones de usuarios de alta en servicios de difusión selectiva de la información se realizará en un plazo máximo de 24 horas hábiles
Servicio de difusión selectiva de la información	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 de 48 h.

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

4.1. Indicadores de calidad

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de información y referencia	Atención de las consultas por correo electrónico en menos de 24 horas
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de información y referencia	Compromiso de resolución de consultas internas en un plazo inferior a 48 horas hábiles.
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de información y referencia	Compromiso de resolución de consultas internas en un plazo inferior a 7 días hábiles.
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de préstamo	Resolución de las peticiones de préstamo de materiales disponibles en las colecciones locales en plazo (inferior a 24 horas)
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de préstamo	Resolución de las peticiones de préstamo interbibliotecario en plazo (inferior a 10 días)
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de difusión selectiva de la información	Notificación de la recepción de nuevos números de publicaciones periódicas (plazo de 24 h).
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de difusión selectiva de la información	Tramitación de nuevas altas de usuarios (plazo de 24 h).
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

Servicio	Compromiso de calidad
Servicio de difusión selectiva de la información	Resolución de solicitudes de acceso a recursos de información electrónica suscritos por la CNMC (plazo de 48 h.).
% de cumplimiento (2015):	**100 %**

4.2. Encuestas de satisfacción

A estos indicadores, se añadirán en 2017 los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios en elaboración durante el año 2016.

5. Datos de contacto

	Sede de la CNMC en Madrid	Sede de la CNMC en Barcelona
Dirección:	Calle Alcalá, 47 28014 Madrid Cómo llegar: https://www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/conocenos#llegar	Carrer de Bolivia, 56 08018 Barcelona Cómo llegar: https://www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/conocenos#llegar
Teléfono:	**9666**	**6221**
Correo electrónico:	**info@cnmc.es**	
Persona de contacto:	José Antonio Sánchez Montero	Sonia Guerrero Rico
Horario:	Lunes a viernes, laborables de 9:00 a 15:00	

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

6. Referencias

Las imágenes empleadas han sido extraídas de la Intranet o sitios web de la CNMC y de ICONSDB [Disponible en: http://www.iconsdb.com/ con Licencia Creative Commons Attribution-NoDerivs 3.0].

En Madrid, a 9 de agosto de 2017

FIRMADO DIGITALMENTE -

FIRMADO DIGITALMENTE -

Vº Bº: D. Luis Manuel Padial Muñoz
Subdirector de Estadísticas y Recursos Documentales

FIRMADO DIGITALMENTE -

FIRMADO DIGITALMENTE -

Fdo. D. Antonio Maudes Gutiérrez
Director del Departamento Promoción

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM