



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA


**Aprobada en Consejo de Gobierno el 17/12/2015
Informada favorablemente por la Dirección General de Calidad de los Servicios y
Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, el 01/06/2015**

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

A.- MISIÓN

La Biblioteca de la Universidad Politécnica de Madrid (en adelante UPM) integrada por todas las bibliotecas de los distintos campus de la Universidad, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión a los recursos de información y documentación, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

B.- SERVICIOS

- 1. Consulta en sala** de materiales originales o reproducidos existentes en la Biblioteca.
- 2. Préstamo a domicilio** de material bibliográfico y tecnológico. Préstamo Intercampus.
- 3. Obtención de documentación científica y docente** que esté disponible en bibliotecas de la UPM así como en centros ajenos a ella.
- 4. Puesta a disposición de los usuarios de espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje.**
- 5. Servicios y recursos de hardware y software adaptados a personas con discapacidad** disponibles en las bibliotecas adaptadas para ello. 
- 6. Información bibliográfica, orientación y atención al usuario** de forma presencial o electrónica a través de la página web de la Biblioteca, correo electrónico y redes sociales.
- 7. Acceso desde un único punto a los diferentes recursos electrónicos y servicios en línea: Polibuscador.**
- 8. Formación de usuarios** para la adquisición de competencias informacionales mediante cursos presenciales y online a través de la plataforma Moodle así como cursos bajo demanda de los usuarios.
- 9. Obtención del Carné Pasaporte Madroño** que permite al usuario obtener libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas de las universidades y organizaciones que conforman el Consorcio Madroño.

10. Gestión de Plataformas Digitales para la publicación de documentos electrónicos de carácter científico, docente e institucional.

Archivo Digital, Colección Digital Politécnica, Poli-RED

11. Herramientas de soporte (publicación en revistas, Refworks, Archivo Digital...) a los procesos de evaluación y acreditación del profesorado.

12. Extensión bibliotecaria y difusión de información sobre los fondos bibliográficos y documentales mediante exposiciones, web, guías impresas y electrónicas, redes sociales así como con la organización de actividades culturales.

C.- DERECHOS Y DEBERES

Derechos

Todos los usuarios tendrán derecho a acceder a los fondos bibliográficos y a utilizar todos los servicios que la Biblioteca de la UPM ofrece, ajustándose a las **normas** establecidas por la UPM.

Deberes

Todos los usuarios tendrán la obligación de respetar a los demás usuarios y personal de la Biblioteca, así como los medios, instalaciones y documentos que la Biblioteca pone a su disposición, velando por su integridad física, manejándolos con corrección y solicitando asistencia por parte del personal de la Biblioteca cuando así lo requieran.

D.- COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios de la Biblioteca Universitaria de la UPM podrán exponer sus observaciones, sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de la misma:

- A través del correo electrónico de las bibliotecas de los centros.
- A través de los buzones de sugerencias existentes en las bibliotecas de los centros.
- A través de los formularios existentes en los mostradores de préstamo y atención de usuarios.
- A través de las redes sociales en las que participa la Biblioteca.

E.- NORMATIVA

Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid (Aprobados por Decreto 74/2010, de 21 de octubre).

Reglamento de Préstamo de las Bibliotecas de la UPM (Aprobado por el Consejo de Gobierno de la UPM el 27 de enero del 2011).

Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo de 1996, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la Protección Jurídica de las Bases de Datos.

Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Política de acceso abierto (Aprobada por el Consejo de Gobierno el 28 de octubre de 2010).

2.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Compromiso 1			
Responder las solicitudes de información general y bibliográfica que se realicen por correo electrónico o a través del catálogo de la Biblioteca en un plazo no superior a dos días laborables.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información general y bibliográfica atendidas en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

Compromiso 2			
Recoger todo tipo de sugerencias o quejas y responder a las mismas en un plazo de tiempo no superior a dos días laborables.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de sugerencias o quejas respondidas en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

Compromiso 3			
Atender en el servicio de préstamo en un tiempo que no será superior a los diez minutos.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de préstamos atendidos en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

Compromiso 4			
Tramitar la solicitud de documentos disponibles en cualquier sede de la Biblioteca, así como en otras ajenas a ella, en un tiempo máximo de dos días laborables.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de trámites de solicitudes de documentos disponibles en cualquier sede de la Biblioteca, así como en otras ajenas a ella, realizadas en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

Compromiso 5			
Ofrecer cursos de formación básica y especializada en competencias informacionales a todos los usuarios que lo soliciten en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su solicitud.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de cursos impartidos en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

Compromiso 6			
Enviar a los usuarios por medios telemáticos aviso de las reservas disponibles así como de los retrasos en la devolución de libros en un plazo no superior a 24h.			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de avisos enviados en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, el usuario podrá presentar una queja o reclamación por los medios antes descritos, especificando el compromiso que se considera incumplido. La Biblioteca Universitaria UPM dará respuesta a esa queja o reclamación en un plazo no superior a 48h, indicando las medidas establecidas en el ámbito de sus competencias.

4.- INFORMACION DE CONTACTO

SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Unidad responsable de la Carta de Servicios

C/ Ramiro de Maeztu, 7 Ciudad Universitaria 28040

biblioteca.información@upm.es

TF: +34 91 336 5930

CEYDE. Centro de Documentación Europea

C/ Doctor Federico Rubio y Gali, 11 bajo izda. 28039 Madrid

biblioteca.ceyde@upm.es

TF: +34 91 535 16 28

CAMPUS CIUDAD UNIVERSITARIA:

Biblioteca E.T.S. de Arquitectura

Avda. Juan de Herrera, 4 28040 Madrid

biblioteca.arquitectura@upm.es

TF:+34 91 336 65 23

Biblioteca Aeroespacial (E.T.S.I Aeronáutica y del Espacio)

Plaza Cardenal Cisneros, 3 28040 Madrid

biblioteca.aeroespacial@upm.es

TF:+34 91 336 62 88

Biblioteca E.T.S.I. Agrónomos

Ciudad Universitaria, 20840 Madrid

biblioteca.agronomos@upm.es

TF:+34 91 336 56 09

Biblioteca E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

biblioteca.caminos@upm.es

TF:+34 91 336 67 39

Biblioteca E.T.S.I. Montes

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

biblioteca.montes@upm.es

TF:+34 91 336 70 85

Biblioteca E.T.S.I. Navales

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

biblioteca.navales@upm.es

TF:+34 91 336 71 62

Biblioteca E.T.S.I. Telecomunicación

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

biblioteca.etsit@upm.es

TF:+34 91 336 72 58

**Biblioteca Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte**

C/ Martín Fierro, s/n 28040 Madrid

biblioteca.inef@upm.es

TF:+34 91 336 40 46

Biblioteca E.T.S. de Edificación

Avda. Juan de Herrera, 6 28040 Madrid

biblioteca.edificacion@upm.es

TF:+34 91 336 75 78

Biblioteca E.U.I.T. Agrícola

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

biblioteca.agricolas@upm.es

TF:+34 91 336 54 48

Biblioteca E.U.I.T. Forestal

C/ Ramiro de Maeztu, s/n 28040 Madrid

biblioteca.forestales@upm.es

TF:+34 91 336 75 40

CENTROS EN MADRID**Biblioteca E.T.S.I. Industriales**

C/ José Gutiérrez Abascal, 2 28006 Madrid

biblioteca.industriales@upm.es

TF:+34 91 336 30 76

Biblioteca E.T.S.I. Minas y Energía

C/ Ríos Rosas, 21 28003 Madrid

biblioteca.minasyenergia@upm.es

TF:+34 91 336 70 31

Biblioteca E.T.S.I. Diseño Industrial

C/ Ronda de Valencia, 3 28012 Madrid

biblioteca.etsidi@upm.es

TF:+34 91 336 76 95

**Biblioteca E.T.S.I. Civil**

C/ Alfonso XII, 3 28014 Madrid

biblioteca.ingenieriacivil@upm.es

TF:+34 91 336 77 33

CAMPUS DE MONTEGANCEDO**Biblioteca E.T.S.I. Informáticos**

Campus de Montegancedo, s/n Boadilla del Monte 28660 Madrid

biblioteca.etsiinf@upm.es

TF:+34 91 336 69 16

CAMPUS SUR

Biblioteca Universitaria Campus Sur (ETSI Topografía, ETSI Sist. Inform., ETSI Sist. Telecom.)

C/ Alan Turing, s/n 28031 Madrid

biblioteca.campus.sur@upm.es

TF: +34 91 452 4900 (Ext. 1985 / 1986)

5.- AÑO DE PUBLICACIÓN, REVISIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA

Esta Carta entrará en vigor el día siguiente de su aprobación en Consejo de Gobierno y tendrá una vigencia de 4 años.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta se hará anualmente.