



# **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**

<b>Compromiso 1</b>			
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.			
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de solicitudes de información general y bibliográfica atendidas en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

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

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

<b>Compromiso 4</b>			
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.			
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
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

<b>Compromiso 5</b>			
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.			
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
Porcentaje de cursos impartidos en plazo.	100%	Mensual	Hoja de registro

<b>Compromiso 6</b>			
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.			
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Instrumento de recogida de datos utilizado</b>
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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:biblioteca.aeroespacial@upm.es)

TF:+34 91 336 62 88

##### **Biblioteca E.T.S.I. Agrónomos**

Ciudad Universitaria, 20840 Madrid

[biblioteca.agronomos@upm.es](mailto: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](mailto:biblioteca.caminos@upm.es)

TF:+34 91 336 67 39

##### **Biblioteca E.T.S.I. Montes**

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

[biblioteca.montes@upm.es](mailto:biblioteca.montes@upm.es)

TF:+34 91 336 70 85

##### **Biblioteca E.T.S.I. Navales**

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

[biblioteca.navales@upm.es](mailto:biblioteca.navales@upm.es)

TF:+34 91 336 71 62

**Biblioteca E.T.S.I. Telecomunicación**

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

[biblioteca.etsit@upm.es](mailto: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](mailto: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](mailto:biblioteca.edificacion@upm.es)

TF:+34 91 336 75 78

**Biblioteca E.U.I.T. Agrícola**

Ciudad Universitaria, 28040 Madrid

[biblioteca.agricolas@upm.es](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.