

• SERVICIO DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Avda. Ramiro Maeztu, 7
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid (España)
biblioteca.informacion@upm.es
www.upm.es/laupm/servicios/bibliotecas

• CEYDE. Centro de Documentación Europea

C/ Doctor Federico Rubio y Gali, nº11,
bajo izda. 28039 Madrid
biblioteca.ceyde@upm.es

• CAMPUS CIUDAD UNIVERSITARIA

Biblioteca E.T.S. de Arquitectura
Avda. Juan de Herrera, 4. 28040 Madrid
biblioteca.arquitectura@upm.es

Biblioteca Aeronáutica
Plaza Cardenal Cisneros, 3. 28040 Madrid
biblioteca.aeronauticos@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Agrónomos
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.agronomos@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.caminos@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Montes
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.montes@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Navales
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.navales@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Telecomunicación
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.etsit@upm.es

Biblioteca Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
C/ Martín Fierro s/n, 28040 Madrid
biblioteca.inef@upm.es

Biblioteca E.U. de Arquitectura Técnica
Avda. Juan de Herrera, 6 28040 Madrid
biblioteca.arquitecturatecnica@upm.es

Biblioteca E.U.I.T. Agrícola
Ciudad Universitaria. 28040 Madrid
biblioteca.agricolas@upm.es

Biblioteca E.U.I.T. Forestal
Ramiro de Maeztu, s/n. 28040 Madrid
biblioteca.forestales@upm.es

• CENTROS EN MADRID

Biblioteca E.T.S.I. Industriales
José Gutiérrez Abascal, 2 28006 Madrid
biblioteca.industriales@upm.es

Biblioteca E.T.S.I. Minas
Ríos Rosas, 21 28003 Madrid
biblioteca.minas@upm.es

Biblioteca E.U.I.T. Industrial
Ronda de Valencia, 3 28012 Madrid
biblioteca.industrial@upm.es

Biblioteca E.U.I.T. Obras Públicas
Alfonso XII, 3 28014 Madrid
biblioteca.obraspublicas@upm.es

• CAMPUS MONTEGANCEDO

Biblioteca Facultad de Informática
Campus de Montegancedo, s/n
Boadilla del Monte 28660 Madrid
biblioteca.finformatica@upm.es

• CAMPUS SUR

Complejo Politécnico de Vallecas
Biblioteca Universitaria Campus Sur
Autovía de Valencia -Km.7 28031 Madrid
biblioteca.campus.sur@upm.es



POLITÉCNICA

"Ingeniamos el futuro"
www.upm.es



**BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**



**BIBLIOTECA
UNIVERSITARIA**



POLITÉCNICA

CARTA DE SERVICIOS

[APROBADA EN CONSEJO DE GOBIERNO 27/5/2010]

**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

SERVICIOS CATÁLOGO
LÍNEA PRÉSTAMO PORTÁTIL
INTERBIBLIOTECARIO CON
BIBLIOGRAFÍA DIGITAL HEM
FORMACIÓN DE USUARIOS
VIDEOCONFERENCIAS APO
A LA DOCENCIA PÚBLICA
COLABORACIÓN SUGER
QUEJAS BUZONES DE SUG
FORMULARIOS ENCUESTAS
EVALUACIÓN COMPROMISO
CORDIALIDAD EFICIENCIA W
PRESENCIAL 48 HORAS OR
AVISOS WEB ESPACIOS DE
CONFIDENCIALIDAD CA

La Biblioteca de la UPM es un servicio de **recursos** para el aprendizaje, la docencia, la investigación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad. La Biblioteca de la UPM tiene como misión **facilitar el acceso y la difusión** de los recursos de información y documentación y colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Presentamos nuestra **Carta de Servicios** como una herramienta de trabajo que impulsará la gestión de calidad dentro de la Biblioteca, estableciendo compromisos con los usuarios que serán evaluados periódicamente a través de una serie de indicadores y que nos permitirá llevar a cabo un plan de mejora continua de nuestra Biblioteca y nuestra Universidad.

¿QUÉ SERVICIOS TE OFRECEMOS?

- Catálogo en línea OPAC
- Préstamo a domicilio
- Préstamo de ordenadores portátiles
- Préstamo de calculadoras
- Préstamo interbibliotecario
- Consulta en sala
- Información bibliográfica
- Servicio de acceso a la Biblioteca Digital y Hemeroteca
- Formación de usuarios
- Acceso a la red inalámbrica (WIFI)
- Servicio de videoconferencias
- Puntos de Apoyo a la Docencia (PAD)
- Carné Pasaporte Madroño
- Publicación en el Repositorio Institucional

COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

- A través del correo electrónico de las bibliotecas de los centros (<http://www.upm.es/institucional/UPM/Biblioteca/NuestraBiblioteca/BibliotecasCentros>).
- 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 a usuario
- Contestando las encuestas de satisfacción de usuarios elaboradas periódicamente por la Biblioteca donde pueden expresar el grado de satisfacción con los servicios recogidos en esta carta.
- Participando en los procesos de evaluación de la Biblioteca a través de los grupos de trabajo.

NUESTROS COMPROMISOS

- Atender con cordialidad y eficiencia todas las consultas de información.
- Ofrecer atención personalizada de forma presencial, sobre los servicios de la biblioteca, fondos, horario, etc. Cuando la solicitud se realice por correo electrónico o telefónicamente, se atenderá de acuerdo a la disponibilidad del servicio.
- Atender y recoger todo tipo de sugerencia o queja y responder a las mismas en un plazo de tiempo no superior a 48 horas.
- Responder en el plazo de 48 horas las cuestiones bibliográficas planteadas por los usuarios.
- Atender en el servicio de préstamo en un tiempo que no será superior a los cinco minutos.
- Mantener ordenado el fondo bibliográfico revisando de forma periódica la colocación de los documentos en las salas.
- Impartir un curso de formación básico sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca a todos los alumnos de primera matriculación.
- Impartir formación personalizada sobre recursos de información a cualquier usuario que lo solicite a través de los mostradores de préstamos o las cuentas de correos institucionales.
- Enviar a los usuarios por medios telemáticos (correo electrónico, sms...) aviso de las reservas disponibles así como de los retrasos en la devolución de los libros.
- Proporcionar acceso, a través del web, a información electrónica seleccionada y organizada según los ámbitos temáticos de la docencia y la investigación de la Universidad. Revisar esta información como mínimo una vez al mes.
Ingenio-Metabuscador de recursos electrónicos (<http://ingenio.upm.es/V/?func=quick-1&mode=simple>)
- Poner a disposición de los usuarios, en cualquier sede de la Biblioteca, de lunes a viernes, los documentos que haya solicitado de otra sede, como máximo, en 48 horas
- Habilitar espacios en las Bibliotecas de Centro o Campus para el estudio en épocas de exámenes y sábados y domingos, en la medida de lo posible.
- Mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones.
- Publicar y distribuir el calendario de apertura de la Biblioteca, indicando especialmente el horario extraordinario de los períodos de exámenes
- Realizar encuestas de evaluación a usuarios periódicamente