

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

A.- MISIÓN

La Biblioteca Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid (en adelante UPM), integrada por todas las bibliotecas de los distintos campus de la UPM, 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 UPM.

B.- SERVICIOS

Atención y orientación a personas usuarias: Información bibliográfica, orientación y atención a las personas usuarias de forma presencial o virtual.

Préstamo a domicilio de material bibliográfico y tecnológico. Obtención de documentación científica y docente que esté disponible en cualquier sede de la Biblioteca Universitaria, así como en centros ajenos a ella.

Colección bibliográfica y documental: Consulta en sala de materiales originales o reproducidos existentes en la Biblioteca Universitaria. Acceso desde un único punto a los diferentes recursos electrónicos y servicios en línea: **Ingenio UPM**.

Formación de personas usuarias para la adquisición de competencias informacionales mediante actividades formativas presenciales y en línea a través de la plataforma Moodle así como otras actividades bajo demanda de usuarias y usuarios.

Apoyo a la investigación dando soporte al personal investigador en las tareas relacionada con su actividad investigadora. **Portal Científico UPM. UPM Press**.

Gestión de Plataformas Digitales para la publicación de documentos electrónicos de carácter científico, docente e institucional. **Archivo Digital, Poli-Red, Archivo Histórico Digital, e-ciencia Datos**.

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

Todas las personas usuarias tendrán derecho a acceder a los fondos bibliográficos y a utilizar todos los servicios que la Biblioteca Universitaria ofrece, ajustándose al [Reglamento de Préstamo](#) de la Biblioteca Universitaria de la UPM.

Deberes

Todas las personas usuarias tendrán la obligación de respetar al resto de usuarias y usuarios, además de al personal de la Biblioteca Universitaria, así como los medios, instalaciones y documentos que la Biblioteca Universitaria pone a su disposición, velando por su integridad física, manejándolos con corrección y solicitando asistencia por parte del personal de la Biblioteca Universitaria cuando así lo requieran.

D.-PARTICIPACIÓN, FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Las personas usuarias 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 a personas usuarias.
- A través de las redes sociales en las que participa la Biblioteca Universitaria.

E.- NORMATIVA

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

[Reglamento de Préstamo](#) de la Biblioteca Universitaria de la UPM (Aprobado por el Consejo de Gobierno de la UPM el 26 de mayo de 2022).

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			
<i>Responder a las solicitudes de información general y bibliográfica que se realicen por correo electrónico a la Biblioteca Universitaria, en un plazo no superior a dos días laborables.</i>			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de solicitudes de información general y bibliográfica, respondidas en plazo.	100%	Anual	Hoja de registro

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

Compromiso 3			
<i>Suministrar los documentos solicitados a otras sedes bibliotecarias de la Biblioteca Universitaria UPM en un plazo máximo de 4 días laborables, excepto en periodos vacacionales.</i>			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de documentos solicitados suministrados en plazo.	100%	Anual	Hoja de registro

Compromiso 4			
<i>Fomentar la formación básica de estudiantes de grado y especializada en competencias informacionales de todas las personas usuarias mediante la oferta de al menos 15 cursos de formación anual, 1 por cada por sede bibliotecaria.</i>			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Número de cursos de formación ofertados anualmente a personas usuarias	15	Anual	Hoja de registro

Compromiso 5			
<i>Garantizar la publicación de los contenidos digitales de carácter científico, docente, e institucional en las plataformas digitales que gestiona la Biblioteca Universitaria (Archivo Digital, Poli-Red, Archivo Histórico Digital, e-ciencia Datos) mediante archivo delegado, en un plazo máximo de 48 horas.</i>			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de contenidos digitales publicados mediante archivo delegado en plazo	100%	Anual	Hoja de registro

Compromiso 6			
<i>Difundir los cambios y novedades en el Servicio de Biblioteca Universitaria y recursos de información a través del portal web y redes sociales en el plazo máximo de 24 horas a partir del momento en que se produzcan.</i>			
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado
Porcentaje de novedades difundidas en el plazo máximo establecido	100%	Anual	Hoja de registro

Compromiso 7				
<i>Responder a las solicitudes de información que tengan entrada en el Portal Científico UPM en el plazo de 48 horas.</i>				
Indicador	Estándar	Periodicidad	Instrumento de recogida de datos utilizado	
Porcentaje de solicitudes de información atendidas en plazo	100%	Anual	Hoja de registro	

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

En caso de incumplimiento de los compromisos de esta carta, las personas usuarias podrán presentar una queja o reclamación por los medios antes descritos, especificando el compromiso que se considera incumplido. La Biblioteca Universitaria de la 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

CEYDE. Centro de Documentación Europea

C/ Ramiro de Maeztu, 7 Ciudad Universitaria 28040
biblioteca.ceyde@upm.es
 TF: +34 910670559

CAMPUS CIUDAD UNIVERSITARIA:

Biblioteca E.T.S. de Arquitectura

Avda. Juan de Herrera, 4 28040 Madrid
biblioteca.arquitectura@upm.es
 TF: +34 910674720

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

Plaza Cardenal Cisneros, 3 28040 Madrid
biblioteca.aeroespacial@upm.es
 TF: +34 910675520

Biblioteca ETSI Agronómica, Alimentaria y de Biosistemas

Avda. Puerta de Hierro 2, Ciudad Universitaria, 28040 Madrid
biblioteca.agronomos@upm.es
 TF: +34 910670792

Biblioteca E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos. Edificio Moncloa
C/ del Profesor Aranguren 3, Ciudad Universitaria, 28040 Madrid
biblioteca.caminos@upm.es
TF: +34 910674020

Biblioteca E.T.S.I. de Montes, Forestales y del Medio Natural
C/ José Antonio Nováis 10, Ciudad Universitaria, 28040 Madrid
biblioteca.montes@upm.es
TF: +34 910671420

Biblioteca E.T.S.I. Navales
Avda. de la Memoria 4, Ciudad Universitaria, 28040 Madrid
biblioteca.navales@upm.es
TF: +34 910676120

Biblioteca E.T.S.I. Telecomunicación
Avda. Complutense 30, Ciudad Universitaria, 28040 Madrid
biblioteca.etsit@upm.es
TF: +34 910671920



Biblioteca Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
C/ Martín Fierro, s/n 28040 Madrid
biblioteca.inef@upm.es
TF: +34 910677820

Biblioteca E.T.S. de Edificación
Avda. Juan de Herrera, 6 28040 Madrid
biblioteca.edificacion@upm.es
TF: +34 910675268

CENTROS EN MADRID

Biblioteca E.T.S.I. Industriales
C/ José Gutiérrez Abascal, 2 28006 Madrid
biblioteca.industriales@upm.es
TF: +34 910676720

Biblioteca E.T.S.I. Minas y Energía
C/ Ríos Rosas, 21 28003 Madrid
biblioteca.minasyenergia@upm.es
TF: +34 910676589

Biblioteca E.T.S.I. Diseño Industrial
C/ Ronda de Valencia, 3 28012 Madrid
biblioteca.etsidi@upm.es
TF: +34 910677420



Biblioteca E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos. Edificio Retiro
C/ Alfonso XII, 3 28014 Madrid
biblioteca.ingenieriacivil@upm.es
TF: +34 910674520

CAMPUS DE MONTEGANCEDO

Biblioteca E.T.S.I. Informáticos

Calle de los Ciruelos s/n, Campus de Montegancedo, 28660

Boadilla del Monte, Madrid

biblioteca.etsiinf@upm.es

TF: +34 910672720

CAMPUS SUR

Biblioteca Universitaria Campus Sur (ETSI Topografía, ETSI Sistemas Informáticos, ETSI Sistemas de Telecomunicación)

C/ Alan Turing, s/n 28031 Madrid

biblioteca.campus.sur@upm.es

TF: +34 910678720

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 por parte del Servicio de Biblioteca Universitaria;

Directora de la Biblioteca Universitaria.

María Boyer Lagos, maria.boyer@upm.es

Subdirectora de la Biblioteca Universitaria.

María José Carrillo Troya, mariajose.carrillo@upm.es