



Carta de Servicios

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Presentación

El Centro de Documentación de Fundación MAPFRE está integrado dentro del Área de Seguro y Previsión Social de Fundación MAPFRE. Su andadura comienza en el año 1987, cuando se comienza a proyectar su creación y sentar las bases de su funcionamiento debido a las necesidades de gestión documental dentro de MAPFRE

Su especialización es en temas relacionados principalmente con los **seguros, la gerencia de riesgos y la previsión social**, además de derecho y economía.

Los objetivos prioritarios del Centro de Documentación son la **selección, recopilación, tratamiento y difusión de la información**.

Objetivos y Fines

La carta de servicios va dirigida a la sociedad y tiene como objeto informar sobre los servicios que se ofrecen en el Centro de Documentación y los compromisos que se asumen en su prestación, lo que supone una mejora permanente de la calidad.

El Centro de Documentación de Fundación MAPFRE es un lugar de libre acceso donde se pone a disposición de todas las personas y organismos que lo requieran, información y documentación de su interés.

Derechos y deberes

✓ Derechos

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios del Centro de Documentación sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal del Centro.
- Salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados, así como el respeto a los datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y obtener una respuesta a las mismas.
- Recibir información básica para la utilización de sus servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.

- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos del centro.
- Los derechos expresamente reconocidos en la legislación vigente.

✓ Deberes

- Atenerse a las medidas de seguridad que se establezcan en cada momento
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones del Centro de Documentación.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y otras posibles personas usuarias.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios del Centro.
- Los deberes expresamente reconocidos en la legislación vigente

Servicios ofrecidos

El Centro de Documentación de Fundación MAPFRE presta los siguientes servicios:

- Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a las personas usuarias.
- Proporcionar información general sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios del propio centro por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)
- Proporcionar información bibliográfica y de referencia solicitada por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)
- Facilitar la lectura y consulta libre de los fondos del Centro de Documentación del centro durante su horario de apertura.
- Realizar préstamo a domicilio de cualquier tipo de material prestable, durante un periodo de tiempo determinado, a trabajadores de Fundación MAPFRE y MAPFRE
- Realizar préstamo interbibliotecario, para facilitar a las personas usuarias del Centro aquellas obras de las que no se disponga y estén disponibles en otros centros y así mismo suministrarlas a centros de documentación y bibliotecas que lo soliciten.
- Acceso libre y gratuito a Internet y uso de programas de ofimática en un ordenador de uso público.
- Facilitar el acceso al catálogo automatizado en un ordenador de uso público.
- Facilitar la reproducción digital de documentos en los términos que la legislación vigente permita.
- Boletín mensual de las novedades incorporadas al centro más destacadas

Compromisos con los usuarios

Los siguientes compromisos, cuando se expresen en horas, debe entenderse horas en días hábiles. Se consideran horas hábiles lo establecido en el horario de la carta de servicios. Todas las consultas en sala deben acordarse mediante cita previa a través del correo electrónico.

1. Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria
2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del centro, planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por la persona usuaria por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
4. Atender en un plazo máximo de 48 horas las consultas de información básicas
5. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que la persona usuaria estime conveniente en el lugar adecuado en horario de atención al público.
6. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.
7. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas
8. Acceso gratuito a internet al catálogo y a programas de ofimática a través del puesto de acceso público, siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos.

Formas de acceso y horario

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma y horario siguiente:

Online y presencial (se deberá concertar cita previa por correo electrónico antes de acudir al centro):

Correo electrónico: centrodocumentacion@fundacionmapfre.org

Página web: www.documentacion.fundacionmapfre.org

Dirección:

Centro de Documentación de Fundación MAPFRE

Paseo de Recoletos, 23 4ª Planta

28004 Madrid

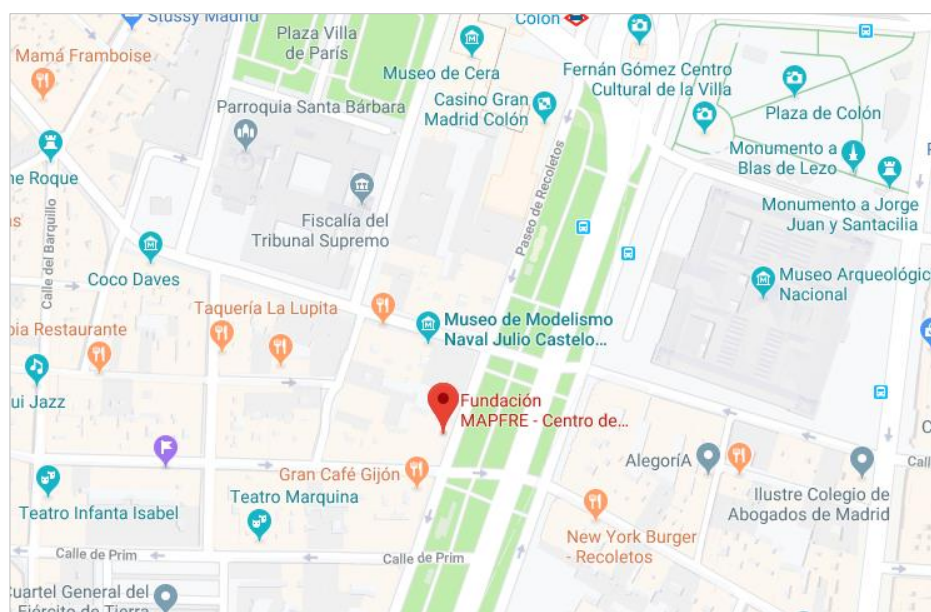
Horario:

Lunes a jueves: de 9,00 h. a 14,00 h. y de 15,00 h. a 16,00 h.

Viernes: de 9,00 h. a 14,00 h.

Horario de verano: 15 de junio a 15 de septiembre, de lunes a viernes de 9 a 14 h.

Cerrado en: Navidades (24 diciembre - 6 enero), Semana Santa y agosto



CENTRO DE DOCUMENTACIÓN
Fundación **MAPFRE**