



Carta de servicios

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Fundación
MAPFRE



CARTA DE SERVICIOS

La **carta de servicios** del Centro de Documentación y la Biblioteca de **Fundación MAPFRE** es el documento en el que se recogen los **servicios** que se ofrecen, los **compromisos de calidad** en la prestación de dichos servicios y los canales de **comunicación** con el Centro y la Biblioteca.

PRESENTACIÓN

El Centro de Documentación de **Fundación MAPFRE**, cuenta con más de **30 años** de actividad, es un centro de recursos de información, especializado en **Seguros, Gerencia de Riesgos y Previsión Social**, además de materias afines como son **Economía, Economía silver y Derecho**.

Esta integrado en el **Área de Seguro y Previsión Social** de la **Fundación MAPFRE**.

CATÁLOGO WEB
CON MÁS DE

170.000

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SEGUROS,
GERENCIA DE RIESGOS Y
ESPECIALIZADO
PREVISION SOCIAL

El objetivo del Centro es la **divulgación** y la **gestión del conocimiento**, que ponemos al servicio de los ciudadanos, estudiantes, profesionales e investigadores.

 **VIDEO**
PRESENTACIÓN





NUESTRO PROPÓSITO

- Facilitar a todas las **personas y entidades**, acceso a la **información y al conocimiento especializado** que se genera en materias relacionadas con **Seguros, Gerencia de Riesgos y Previsión Social**, y materias afines como son **Economía y Derecho**.
- **Proporcionar un acceso fácil, libre y gratuito** a los recursos de información, cumpliendo con el **Protocolo OAI-PMH**.
- **Contar con un amplio fondo documental** especializado, de **calidad, actualizado y relevancia**.

LIBRE
GRATUITO
RÁPIDO

MÁS DEL
65%
CONTENIDOS DIGITALES

- **Cumplir la normativa** de propiedad intelectual y derechos de autor.
- Comprometidos con la **sostenibilidad**, apostando por **formatos electrónicos**.
- Establecer **compromisos de calidad** en la prestación de los servicios, **valorando la satisfacción de los usuarios**.
- Dar relevancia a la **difusión selectiva de la información** facilitando a los usuarios una **información actualizada y de calidad** a través del **boletín del Centro**

SERVICIOS

1. Servicio de acceso a la información.

Los **recursos digitales** de información del Centro de Documentación se encuentran **accesibles** de forma **general** y **gratuita** a través de la [web](#).

Los usuarios que deseen realizar una **consulta presencialmente** a los **fondos** de la **Biblioteca**, deberán solicitar **cita previa** para la consulta a través del [correo](#)

centrodocumentacion@fundacionmapfre.org

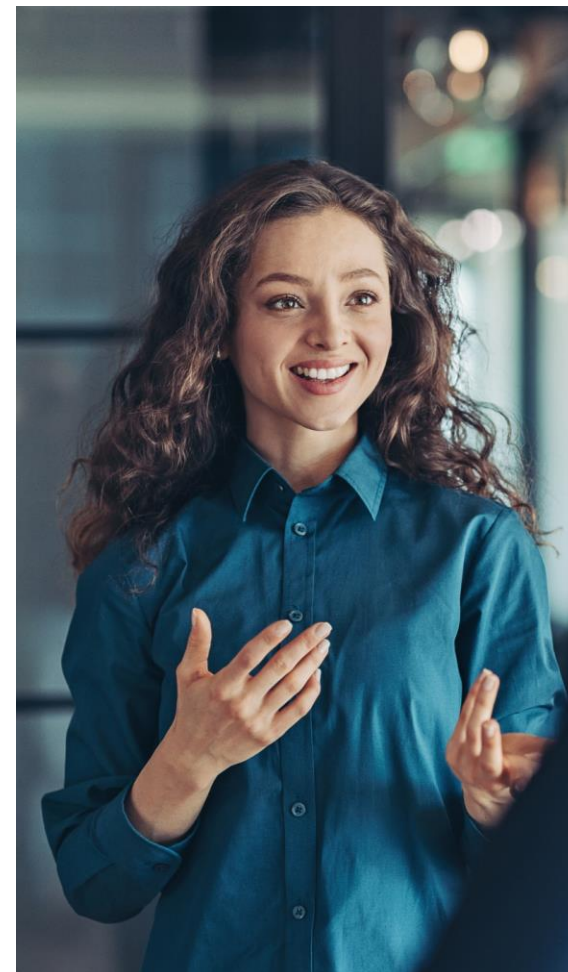
CASI
CUATROCIENTAS
REVISTAS
ESPECIALIZADAS

2. Servicio de información bibliográfica y de referencia.

Realización por parte del equipo del Centro, de las **búsquedas de información** necesarias para **satisfacer la necesidad** de información y/o documentación del **usuario**.

Además proporciona **información** general sobre el **acceso**, **organización** y **funcionamiento** del [fondo documental del Centro](#).

Para acceder a estos servicios, los usuarios deben **contactar** con la [Biblioteca y Centro de Documentación](#) por correo electrónico.



SERVICIOS



3. Servicio de difusión selectiva de información.

El Centro de Documentación elabora mensualmente un **boletín de novedades** para usuarios suscritos.

Para acceder a este servicio [suscríbete aquí](#).

MENSUAL
BOLETÍN
NOVEDADES

4. Servicio de préstamo interbibliotecario.

Este servicio permite a los usuarios tomar en préstamo **libros** que se encuentran exclusivamente en soporte físico en nuestra **biblioteca** y otras a nivel nacional.

Los periodos de préstamo de los documentos tienen una duración de **un mes** con posibilidad de ampliación.

Estos servicios se pueden solicitar en nuestro [email](#).

SERVICIOS

5. Servicio de consulta en sala.

El servicio de **consulta en sala** permite acceder a todo el fondo documental desde la **sede** de la **Biblioteca y Centro de Documentación** en **Madrid**.

Se accede a este servicio **previa [petición de cita](#)** en el **horario** de atención del Centro es de:

Lunes a Jueves de 09:00 a 14:00 h y de 15:00 a 17:00 h.

Viernes de 9:00 a 14:30 h.

6. Servicio de respuestas rápidas.

Ideado para dar **respuestas rápidas** a cuestiones generales sobre el mundo del **seguro**.

Puedes preguntar tus dudas a través del **[correo electrónico](#)**.

CONSULTA EN SALA
RECOLETOS
+ MÁS INFORMACIÓN



COMPROMISOS



Los siguientes **compromisos** suponen una **garantía** de **calidad** del servicio del Centro de Documentación y la Biblioteca de **Fundación MAPFRE**, así como una **voluntad permanente de mejora**.

1. Servicio de información bibliográfica y de referencia.

Nos **comprometemos** a atender las consultas por correo electrónico en un plazo de **24 horas hábiles**. En este plazo el Centro realizara el primer contacto con el usuario.

2. Servicio de difusión selectiva de información. Boletín.

La tramitación de **altas** de nuevos usuarios la haremos de manera **automática**.

El envío del boletín, se realizara **mensualmente**.

AUTOMÁTICO
24 HORAS
MENSUAL

COMPROMISOS

3. Servicio de préstamo Interbibliotecario

Establecemos un **plazo** máximo de **72 horas** para la resolución de estas **peticiones**.

PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

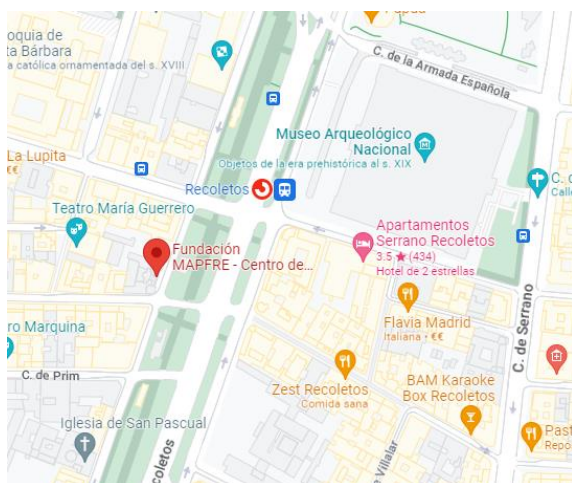
ATENCIÓN **CONSULTAS?**

4. Servicio de atención a consultas.

Nos **comprometemos** a atender las **consultas** por correo electrónico en un plazo de **24 horas** hábiles. En este plazo el Centro realizara el primer **contacto con el usuario**.



CANALES DE COMUNICACIÓN



Conscientes del **nivel de calidad** que nuestros usuarios esperan, apostamos por la **mejora continua del servicio**. No obstante, para seguir mejorando necesitamos **su opinión**. Por favor, si no está satisfecho con nuestro servicio o quiere comunicarnos cualquier incidencia, [díganoslo](#).

[Correo electrónico.](#)
[Formulario de contacto.](#)

Dónde estamos:

[Sala Recoletos](#)

Paseo de Recoletos, 23 28004 Madrid.



Horario:

Lunes a jueves de 09:00 a 14:00 h y de 15:00 a 17:00 h.

Viernes de 9:00 a 14:30 h.

Verano (15 de junio a 15 de septiembre) lunes a viernes de 9:00 a 15:00 h.

Cerrado en Navidades (24 diciembre - 6 enero), Semana Santa y Agosto.

Cómo llegar:

Autobuses: 5 - 14 - 27 - 37 - 45 - 53 - 150

www.emtmadrid.es

Metro: Línea 4 (Colón) y línea 2 (Banco de España)

www.metromadrid.es

Cercanías: C-2, C-7, C-8 y C-10

www.renfe.com