

CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA CRAI 2016

DERECHOS

Los miembros de la Comunidad Universitaria y las personas que hayan sido autorizadas tienen los siguientes derechos:

▶ Acceder en las condiciones establecidas a la consulta y estudio de los fondos y documentos bibliográficos que constituyen las colecciones de la Biblioteca CRAI de la Universidad, así como a los demás servicios que preste la Biblioteca CRAI.

▶ La prestación de los servicios de Biblioteca CRAI, durante los períodos de tiempo y horarios orientados a satisfacer, en la medida de las disponibilidades, las necesidades de los usuarios.

▶ Disponer de espacios y medios destinados al desarrollo de actividades individuales y de grupo por los usuarios.

▶ Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.

▶ Recibir la formación básica para la utilización de cada uno de los servicios.

▶ Recibir una atención eficiente y adecuada por parte del personal de la Biblioteca CRAI.

▶ Reclamar, sugerir mejoras, exponer quejas, o realizar felicitaciones.

DEBERES

Los usuarios del Servicio de Biblioteca CRAI tienen los siguientes deberes:

▶ Respetar la integridad y el estado de las instalaciones de la Biblioteca CRAI de la Universidad, así como de las infraestructuras, las colecciones y documentos que la componen, utilizándolos para los fines que le son propios, y observar la debida diligencia que evite la generación de situaciones de riesgo para los mismos.

▶ Cumplir las indicaciones del personal de la Biblioteca CRAI y las disposiciones que regulen los distintos servicios de la Biblioteca CRAI y, en especial, la normativa reguladora de préstamo de fondos bibliográficos.

▶ Identificarse como usuario de la Universidad cuando sea requerido para ello por las personas designadas a tal efecto.

▶ Colaborar con el personal de la Biblioteca CRAI para mantener el correcto funcionamiento del servicio.

▶ Evitar las conductas que pudieran alterar la prestación del servicio de Biblioteca CRAI o perturbar el estudio, la lectura y la consulta.

▶ En el uso de los recursos digitales, los usuarios están obligados a no comercializar, modificar, alterar, transformar, traducir o crear obras derivadas y/o basadas en los materiales disponibles en esta colección, ni ningún otro uso que infrinja la legislación de derechos de autor. No está permitido borrar, ocultar o modificar cualquier aviso o noticia sobre los derechos de autor que acompañan al texto.

LOCALIZACIÓN Y HORARIOS

▶ CAMPUS VILLAVICIOSA

BIBLIOTECA CRAI
Edificio C. Plantas 0 y 1
Lunes a viernes: 8:00 a 21:00h.
Sábados: 9:00 a 20:30h.
Domingos: 9:00 a 14:45h.

▶ CAMPUS ALCOBENDAS

BIBLIOTECA CRAI
Planta Semisótano
Lunes a viernes: 10:00 a 21:00h.
Sábados: 10:00 a 20:00h.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Las solicitudes, sugerencias o quejas sobre el funcionamiento de la Biblioteca CRAI para la mejora del servicio podrán formularse y presentarse a través de:

▶ CORREO ELECTRÓNICO
biblioteca@uem.es

▶ CATÁLOGO DE RECURSOS DESCUBRE
<http://descubre.uem.es>

▶ PÁGINA WEB
<http://biblioteca.uem.es>

▶ SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL
"ASK YOUR PERSONAL LIBRARIAN" :
<http://biblioteca.uem.es/es/help>

▶ TWITTER:
[@BibliotecaUEM](https://twitter.com/BibliotecaUEM)

▶ BUZÓN DISPONIBLE
EN LA BIBLIOTECA CRAI
(Campus Villaviciosa y Campus Alcobendas)

▶ CONSEJO DE DELEGADOS
DE ALUMNOS

▶ COMISIÓN DE BIBLIOTECA CRAI

▶ CORREO POSTAL

Biblioteca CRAI de la Universidad
Europea de Madrid
c/ Tajo, s/n
Urbanización El Bosque
28670 Villaviciosa de Odón
Madrid

Biblioteca CRAI de la Universidad
Europea de Madrid
Avenida Fernando Alonso s/n
28108 Alcobendas (Madrid)



CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA CRAI 2016



↓
BIBLIOTECA
CRAI
DULCE
CHACÓN

<http://biblioteca.uem.es>

biblioteca@uem.es

[@BibliotecaUEM](https://twitter.com/BibliotecaUEM)



BIBLIOTECA
CRAI
DULCE
CHACÓN



PRESENTACIÓN

La Biblioteca CRAI Dulce Chacón está considerada como un servicio estratégico, presencial y virtual, de apoyo al aprendizaje, la docencia, la investigación, la innovación y la formación continua. Dispone de un Reglamento, aprobado por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad Europea de Madrid y disponible en la página Web de la Biblioteca CRAI.

La Carta de Servicios de la Biblioteca CRAI de la Universidad Europea de Madrid es un documento público de compromisos de calidad y mejora continua que tiene establecidos como principios de actuación en las actividades y servicios que proporciona a sus usuarios. En esta carta quedan reflejados:

► Compromisos concretos de calidad en los servicios que ofrece y que suponen un valor añadido para los usuarios.

► Los indicadores que año tras año medirán el grado de cumplimiento de estos compromisos.

► Un canal más de comunicación de los usuarios.

No debe considerarse la carta de servicios como:

► Una relación de nuestros servicios que se encuentran en los diferentes folletos, catálogos, Web, etc.

► Una lista de actividades desarrolladas por el equipo de bibliotecarios.

MISIÓN Y FUNCIONES

Tiene como **Misión** proporcionar un servicio excelente a nuestros usuarios, como agente activo en los procesos de aprendizaje, investigación e innovación, mediante la gestión integral de recursos y servicios de información para satisfacer sus necesidades, contribuyendo así a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Las 4 líneas estratégicas de su III Plan estratégico 2012-2015 (ampliado a 2016) son:

► LÍNEA 1 BIBLIOTECA EXCELENTE

(Reconocimientos y certificaciones, responsabilidad social y satisfacción de usuarios)

► LÍNEA 2 GESTIÓN INTEGRAL DE RECURSOS Y SERVICIOS

(Tecnológicos, humanos, económicos, de información y espaciales)

► LÍNEA 3 APRENDIZAJE, INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

► LÍNEA 4 COOPERACIÓN Y ALIANZAS

(Benchmarking, cooperaciones Red Laureate y REBIUN)

SERVICIOS

SERVICIOS

	PRESENCIALES	A DISTANCIA
INFORMACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA CRAI	●	●
INFORMACIÓN Y BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS	●	●
CATÁLOGO DE RECURSOS DESCUBRE		●
PÁGINA WEB DE BIBLIOTECA CRAI		●
INTRANET DE BIBLIOTECA CRAI		●
COLECCIÓN DE LIBROS Y REVISTAS IMPRESAS	●	
COLECCIÓN DE AUDIOVISUALES	●	
COLECCIÓN DE RECURSOS DIGITALES		●
VISITAS GUIADAS	●	
TALLERES Y SESIONES INFORMATIVAS SOBRE USO DE RECURSOS	●	●
USO DE FUENTES Y HERRAMIENTAS DE INFORMACIÓN (BBDD, RRDD, ETC.)	●	
SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL ASK YOUR PERSONAL LIBRARIAN		●
CONSULTA EN SALA DE MATERIALES	●	
PRÉSTAMO DE MATERIALES	●	SEDES EXTERNAS E INTERCAMPUS
RENOVACIÓN DE MATERIALES	●	●
RESERVA DE MATERIALES	●	●
SALAS TRABAJO EN GRUPO Y ESPACIOS DE LECTURA Y ESTUDIO	●	
IMPRESORAS Y ESCÁNERES	●	
ORDENADORES LIBRE ACCESO	●	
PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	●	●

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Mantener un grado de satisfacción de los usuarios superior a 4 puntos en la encuesta de satisfacción realizada por la Biblioteca CRAI para los ítems relacionados con la atención ofrecida por el personal de la Biblioteca CRAI.

2. Tramitar y responder en un plazo máximo de 1 día hábil las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas y que estén debidamente cumplimentadas. Se contestará a través de e-mail o públicamente en el tablón de la Biblioteca CRAI destinado al efecto.

3. Tramitar, catalogar y poner a disposición de los solicitantes, en un plazo inferior a 10 días laborables (lunes-viernes), los materiales adquiridos.

4. Revisar mensualmente la producción científica de los investigadores para su futura incorporación al Repositorio de Producción Científica "ABACUS"

5. Mantener un grado de satisfacción de los asistentes a las sesiones y talleres de formación por encima de 4 puntos en las encuestas de satisfacción.

6. Asegurar la disponibilidad y buen estado del 85% de los libros impresos de la colección de libre acceso.

INDICADORES DE CALIDAD

1. Grado de satisfacción* de los usuarios para los ítems de atención recogidos en la encuesta de satisfacción realizada anualmente por la Biblioteca CRAI.

2. Porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones contestadas en el plazo establecido.

3. Porcentaje de materiales impresos puestos a disposición en el plazo establecido.

4. Número de documentos de producción científica identificados en los primeros diez días laborables de cada mes.

5. Grado de satisfacción* de los usuarios con la formación recibida reflejado en las encuestas de satisfacción realizadas tras las sesiones y talleres.

6. Porcentaje mensual de los libros correctamente colocados y en buen estado.

*La escala utilizada en las encuestas de satisfacción es Likert (1 a 5), siendo 1 la valoración más baja y 5 la más alta.