EUE Escuela Universitaria de Enfermería

Cruz Roja

UAM Universidad Autónoma de Madrid

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca CRAI

MISIÓN

La biblioteca de la EUECR-UAM es una unidad de información y documentación especializada en Enfermería, que quiere ser agente activo tanto en el proceso de aprendizaje de los alumnos de la Escuela como en las tareas docentes y de investigación del personal académico, con la eficiencia y calidad necesarias para proporcionarles un servicio excelente y el acceso a recursos y espacios, en coordinación con el personal de la Escuela.

DIRECCIÓN Y HORARIO

La Biblioteca Universitaria es un Servicio de la Escuela Universitaria de Enfermería de Cruz Roja (EUECR), adscrita a la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

Dirección: Avda. Reina Victoria, Nº 28, planta baja, 28003 Madrid

Página web de la biblioteca

Conoce **cómo llegar**

Horario:

- Sala de lectura: lunes a jueves 8:30-13:00 y 14:00-16:00. Viernes: 8:30-14:30
- Centro de recursos (ADI): lunes a jueves: 8:30-16:00. Viernes: 8:30-14:30

SERVICIOS

La información más detallada sobre los servicios se puede consulltar en la Normativa de la Biblioteca CRAI.

- Servicio de Información y referencia: presencial y online.
- Servicio de obtención de documentos no disponibles en la biblioteca: petición de artículos de revista de otros centros de documentación, de forma presencial o a través del formulario online de **C17**.
- Servicio de consulta y lectura en sala: podrá ser utilizado por cualquier usuario.
- Préstamo diario de recursos bibliográficos para el apoyo docente en el aula.
- Servicios online de reserva y renovación de documentos, petición de información personalizada (DSI), sugerencia de adquisición de materiales (desideratas), etc.
- Acceso a recursos digitales (bases de datos, revistas electrónicas).
- Consulta de publicaciones periódicas impresas (actuales y archivadas, previa petición al personal).
- Sala de recursos informáticos y reprografía: con 40 puestos con acceso a internet e impresoras donde reproducir documentos con las restricciones legales vigentes.
- Servicio de Formación de usuarios: dirigido a los miembros de la comunidad universitaria sobre el uso y funcionamiento de los servicios y recursos que puedan ser de su interés para el estudio y la investigación.
- Servicio de Préstamo domiciliario.

DERECHOS

Los usuarios/as tienen derecho a **acceder a los fondos bibliográficos y electrónicos**, así como a los demás servicios que preste la biblioteca.

Los usuarios/as tienen derecho a disponer de un **servicio de préstamo domiciliario** mediante el carné universitario.

Los usuarios/as tienen derecho a recibir **información y asesoramiento** sobre la utilización de los servicios y sus recursos.

Los usuarios/as tienen derecho a ser atendidos de forma eficaz y correcta por parte del personal del Centro de Recursos.

Los usuarios/as tienen derecho a hacer **sugerencias y/o reclamaciones** a la biblioteca

Los usuarios/as tienen derecho a recibir notificaciones de los cambios que se efectuen en el horario de prestación de servicios de la biblioteca, de políticas de préstamo,, y de cualquier cambio que incumba al funcionamiento de la biblioteca.

DEBERES

Los usuarios/as han de **utilizar adecuadamente los fondos documentales**, los equipos y las instalaciones, respondiendo de su pérdida o deterioro.

Las personas usuarias tienen la obligación de **reintegrar el material a la Biblioteca** una vez finalizado el préstamo, siempre que no sea autorizada una renovación, en las mismas condiciones físicas en que se le ha prestado.

Los usuarios/as han de **cumplir con las indicaciones del personal**, con la normativa que regula los diferentes servicios y con la **Normativa de la Biblioteca CRAI**.

Los usuarios/as han de **evitar las conductas que puedan perturbar el estudio**, la consulta y el trabajo personal, guardando respeto a los demás usuarios y al personal de la biblioteca, identificándose como usuario cuando se le demande.

Los usuarios/as han de **identificarse** cuando les sea solicitado por el personal.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofrecer **atención personalizada** de manera eficiente sobre la utilización y la normativa de los servicios, y resolver de forma eficaz las consultas planteadas sobre los mismos.
- Ofrecer toda la formación necesaria para utilizar las funcionalidades del catálogo en línea, que ha de ser de fácil uso.
- **Adquirir la bibliografía básica** recomendada antes del inicio del curso correspondiente siempre que se facilite a la biblioteca la información pertinente con una antelación suficiente por parte del personal docente.
- **Orientar al usuario/a** en sus búsquedas bibliográficas y en la localización de los documentos a través del catálogo en línea Sophia.
- **Tramitar** en el plazo de una semana de las **sugerencias y/o reclamaciones** realizadas a la biblioteca.
- **Difundir a los usuario/as los sumarios de las revistas impresas** cuando estas lleguen a la biblioteca.
- **Tramitar en 24 horas las peticiones de artículos solicitadas** a través del módulo ILL del C17, y comunicación del estado de la gestión en un plazo máximo de 5 días.
- **Proporcionar** información sobre la **bibliografía básica y complementaria de las asignaturas** al comienzo del curso, a través del catálogo Sophia.
- **Tramitar las solicitudes de adquisición de materiales** en un plazo de 24 horas. Procesar los materiales adquiridos en un plazo no superior a una semana desde la llegada de los mismos a la biblioteca. Comunicar a los usuarios/as de la disponibilidad de los materiales.
- Procesar los materiales solicitados con urgencia el mismo día de su recepción y avisar a los solicitantes de su disponibilidad.
- **Difundir las novedades de la biblioteca** a través del catálogo Sophia.
- **Mantener informado al personal de la escuela de las novedades** editoriales de las materias de interés.
- **Mantener ordenado el fondo bibliográfico**, revisando de forma periódica la colocación de los documentos para favorecer su localización por parte de los usuarios/as.
- **Mantener en buen estado y actualizados los equipos informáticos** dependientes de la biblioteca y centro de recursos.
- **Ofrecer formación sobre las prestaciones del catálogo en línea** y sus actualizaciones.
- **Realizar sesiones informativas sobre el uso de los recursos** de la biblioteca CRAI a los estudiantes de nuevo ingreso al inicio de curso.

INDICADORES DE CALIDAD

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Biblioteca CRAI, se establecen los siguientes **indicadores del nivel de calidad y eficacia** de los servicios prestados por ésta:

- **Encuesta de satisfacción realizada a final de curso**, según una escala multi-ítem, en la que se medirá: grado de satisfacción del servicio de atención; grado de satisfacción del servicio de formación de usuarios; grado de satisfacción de los usuarios/as con el servicio de obtención de documentos; grado de satisfacción proporcionada sobre la bibliografía básica y complementaria; grado de satisfacción con el ambiente de lectura en sala…
- **Sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones** recogidas en el buzón o por los canales de comunicación de la biblioteca.
- **Porcentajes cumplidos en los tiempos establecidos** en los compromisos de calidad, como tramitación de peticiones de artículos, plazos de adquisición de desideratas, respuestas a peticiones de información, materiales procesados en los plazos establecidos y puestos a disposición de los usuarios/as.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Con el fin de mejorar la calidad del Servicio los usuarios/as podrán formular **reclamaciones** y/o **sugerencias** a través de las siguientes vías:

- Buzón de sugerencias instalado en la biblioteca.
- Personalmente en el despacho de la biblioteca
- Correo electrónico: **biblioteca@cruzroja.es**
- Correo postal: Biblioteca de la Escuela Universitaria de Enfermería CREM-UAM: Avda. Reina Victoria, Nº 28. Código Postal 28003 Madrid (España)

Se contestarán por email o correo postal.

Estos son nuestros canales de comunicación:

@EUECREM_UAM

@enfermería_cruzroja

@euecremuam

Catálogo Sophia