



# **CARTA DE SERVICIOS**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación**



## Contenido

DEFINICIÓN .....	3
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	3
Misión .....	3
Visión.....	3
Valores.....	3
USUARIOS .....	4
Derechos de los usuarios.....	4
Deberes de los usuarios .....	4
Mecanismos de comunicación y participación .....	5
SERVICIOS .....	5
Acceso a los espacios y uso de equipamientos y recursos informáticos.....	5
Atención e información .....	6
Acceso a los recursos de información .....	6
Préstamo de documentos, espacios y equipamientos .....	6
Apoyo al aprendizaje y la docencia.....	6
Apoyo a la investigación.....	7
COMPROMISOS DEL CRAI.....	7
SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA .....	9
NORMATIVA REGULADORA .....	9

La Carta de servicios del CRAI, aprobada por la Comisión de Estudiantes y Comunidad Universitaria (CECU) el 5 de febrero de 2025, presenta los servicios que el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) pone a disposición de la comunidad universitaria de la URV y de los colectivos expresamente autorizados, y expone los compromisos que asume con todos los usuarios para garantizar la prestación de servicios de calidad.

## **DEFINICIÓN**

El CRAI es un entorno dinámico en el que se integran todos los servicios universitarios que apoyan el aprendizaje, la docencia, la investigación y la transferencia de conocimiento a la sociedad. Es el lugar de referencia para los miembros de la comunidad universitaria para obtener los recursos y servicios de apoyo necesarios para llevar a cabo su actividad académica e investigadora, relacionados con la información, la tecnología y la innovación.

Desde el punto de vista organizativo, el CRAI de la URV es una unidad que se estructura en subunidades coordinadas con el objetivo de ofrecer un servicio cercano y adecuado a las necesidades de los usuarios de cada campus. Estas subunidades se denominan CRAI de campus.

El CRAI colabora con otras unidades y servicios de la URV, así como con otras instituciones, a fin de dar cumplimiento a las funciones que le son asignadas.

En la Normativa de organización y funcionamiento del CRAI se establecen, entre otras, sus funciones, estructura y organización, así como los recursos de los que dispone y los servicios que ofrece.

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### ***Misión***

Prestar servicios de calidad a los usuarios en los ámbitos del aprendizaje, la docencia, la investigación y la transferencia de conocimiento a la sociedad, integrando y rentabilizando la oferta de servicios y recursos de la URV para potenciarlos y dotarlos de valor añadido.

### ***Visión***

Convertirse en el lugar de referencia para los miembros de la comunidad universitaria para obtener los recursos y servicios de apoyo necesarios para las actividades de aprendizaje, docencia, investigación y transferencia de conocimiento a la sociedad.

### ***Valores***

- Compromiso con la Universidad en el desempeño de su misión y de los valores que la definen.
- Orientación al usuario teniendo en cuenta sus necesidades y procurando su plena satisfacción.

- Voluntad de servicio, profesionalidad, trabajo en equipo y cooperación.
- Implicación en la mejora continua y la gestión sostenible.
- Fomento de la igualdad, la inclusión y el respeto a la diversidad.
- Compromiso con la ciencia abierta.
- Contribución a la proyección de la URV en el territorio.

## USUARIOS

Son usuarios del CRAI de la URV todos los miembros de los colectivos que constituyen la comunidad universitaria de la URV, así como aquellas personas expresamente autorizadas o pertenecientes a entidades e instituciones con las que la URV haya establecido un convenio o acuerdo de colaboración.

### *Derechos de los usuarios*

- Acceder a los servicios con el nivel de calidad establecido y las condiciones definidas para los distintos tipos de usuarios.
- Disponer de los recursos de información necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación.
- Disponer de las infraestructuras apropiadas para el estudio, el trabajo individual o en grupo y la consulta de documentos.
- Ser atendido de forma correcta y eficiente por parte del personal del CRAI.
- Tener garantizado un respeto absoluto por la confidencialidad de los datos personales, de acuerdo con la [ley orgánica de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales](#).<sup>1</sup>
- Sugerir mejoras y exponer quejas.

### *Deberes de los usuarios*

- Cumplir con los reglamentos y normativas que regulan el uso de los servicios del CRAI.
- Presentar el carné de la URV para acceder a los CRAI de campus y utilizar los servicios que lo requieran. Este carné es personal e intransferible.
- Utilizar los recursos de información de acuerdo con la legislación vigente y la normativa de la URV.
- Mantener en todo momento un comportamiento adecuado y respetuoso con el resto de usuarios y con el personal del CRAI.
- Respetar las infraestructuras, las instalaciones, los materiales y los documentos del CRAI.
- Velar por las propias pertenencias. El CRAI no se hace responsable de la pérdida, el robo o el deterioro de los objetos personales.

---

<sup>1</sup> Los datos personales que se faciliten al CRAI serán tratados según el [Reglamento europeo 2016/679](#), de 27 de abril.

- Reproducir los documentos de acuerdo con la legislación vigente.

El incumplimiento de las condiciones de uso de los servicios y recursos del CRAI de la URV puede comportar la aplicación de medidas que limiten o modifiquen el acceso a estos servicios y recursos.

### ***Mecanismos de comunicación y participación***

Los usuarios pueden enviar sugerencias, propuestas de mejora, agradecimientos, quejas y reclamaciones por las siguientes vías:

- Los CRAI de campus
- El Servicio de información y referencia virtual (Pregunto @)
- Las encuestas de satisfacción de usuarios

Para garantizar la participación de los usuarios en la planificación y el desarrollo del CRAI, se dispone de los siguientes órganos colegiados:

- Comisión de usuarios del CRAI de la URV
- Comisiones de usuarios de los CRAI de campus

### **SERVICIOS**

El CRAI cuenta con personal cualificado, instalaciones adecuadas y servicios de calidad dirigidos a los usuarios y trabaja para convertirse en un espacio inclusivo y accesible para todos. Los servicios, según los perfiles de usuarios, están recogidos en el apartado [Información para...](#) de la web del CRAI.

Los servicios que ofrece el CRAI son:

- Acceso a los espacios y uso de equipamientos y recursos informáticos
- Atención e información
- Acceso a los recursos de información
- Préstamo de documentos, espacios y equipamientos
- Apoyo al aprendizaje y la docencia
- Apoyo a la investigación

El CRAI utiliza herramientas y estrategias de promoción y difusión que permiten a los usuarios conocer las novedades de los recursos y servicios que ofrece.

### ***Acceso a los espacios y uso de equipamientos y recursos informáticos***

Los usuarios pueden acceder y utilizar [espacios](#), [equipamientos](#) y [recursos informáticos](#) que se describen en

la web del CRAI, donde también constan los [horarios](#) y las [localizaciones](#) de los CRAI de campus.

### ***Atención e información***

A través del [Servicio de atención e información](#) del CRAI, el usuario puede obtener información bibliográfica relevante para su actividad académica e investigadora, así como información práctica sobre los servicios y recursos tanto del CRAI como de la URV. Este servicio se presta presencialmente en los CRAI de campus y también mediante el servicio virtual Pregunt @.

### ***Acceso a los recursos de información***

El [Buscador CRAI URV](#) permite localizar y acceder a los [recursos de información del CRAI](#), así como a los de otras universidades e instituciones.

El [repositorio institucional de la URV](#), también consultable a través del [Buscador CRAI URV](#), incluye producción institucional, científica y docente de los miembros de la comunidad universitaria.

El acceso y el uso de los recursos de información electrónica están regulados en la [Normativa de acceso a la biblioteca digital](#).

### ***Préstamo de documentos, espacios y equipamientos***

Las diferentes condiciones de préstamo de documentos, espacios y equipamientos, para cada tipología de usuario, están reguladas por las normativas disponibles en la web del CRAI.

El usuario puede gestionar sus préstamos y reservas desde el espacio de uso personal [Mi cuenta](#).

### ***Apoyo al aprendizaje y la docencia***

Para apoyar las actividades académicas, el CRAI ofrece a la comunidad universitaria asesoramiento especializado y diversas actividades y materiales formativos:

- Apoyo en la adquisición de las competencias y habilidades transversales ([informáticas](#), [informacionales](#) y [lingüísticas](#)).
- Acceso a [guías y tutoriales de autoaprendizaje](#).
- [Formación en recursos de información](#).
- Asesoramiento en prevención del [plagio y protección de derechos de autor](#).
- Apoyo en el uso de [herramientas de gestión bibliográfica](#).
- Apoyo en [la elaboración de materiales docentes y trabajos académicos](#).
- Apoyo a la creación y producción de [contenidos digitales](#).
- Apoyo en [el uso de tecnologías educativas innovadoras](#).
- Apoyo al [aprendizaje de lenguas](#).

### Apoyo a la investigación

El CRAI ofrece al personal investigador de la comunidad universitaria :

- Asesoramiento y apoyo en la identificación de los indicadores bibliométricos para [la acreditación y la evaluación de la producción científica](#) .
- Asesoramiento en la publicación científica.
- Apoyo a la publicación en [acceso abierto](#) .
- Asesoramiento y apoyo en la gestión y el depósito de los [datos de investigación](#) en acceso abierto.
- Apoyo en el [depósito de documentos en el repositorio institucional](#) .
- Formación en el ámbito de la [ciencia abierta](#) .
- Apoyo a la creación y mantenimiento de la [identidad digital de los investigadores](#) .

### COMPROMISOS DEL CRAI

El CRAI proporciona a los usuarios diferentes tipos de servicios, los adapta a las personas con diversidad para facilitar su accesibilidad y uso.

El CRAI mide y evalúa periódicamente la percepción global que tienen sus usuarios, en relación con los recursos y los servicios ofrecidos, a través de las encuestas de satisfacción de usuarios con el CRAI. Los compromisos de calidad del CRAI, que se revisan periódicamente, se indican en el siguiente cuadro, junto con los indicadores que miden su desempeño:

Servicio	Compromiso de calidad	Indicadores de calidad
Acceso a los espacios, y uso de equipamientos y recursos informáticos	Proporcionar a los usuarios espacios, recursos y equipamientos adecuados para el autoaprendizaje y la formación continua	Satisfacción de los usuarios con las instalaciones y equipamientos del CRAI
		Uso de los espacios de los CRAI de campus
Atención e información	Atender e informar al usuario, de forma personalizada, tanto presencial como virtualmente.	Satisfacción de los usuarios con el personal del CRAI
		Plazo de respuesta del servicio de consulta virtual Pregunto @
		Uso de los servicios virtuales del CRAI

		Satisfacción de los usuarios en relación con la web del CRAI
Acceso a los recursos de información	Garantizar una colección de recursos de información equilibrada en todos los ámbitos.	Plazo de recepción y puesta a disposición de los usuarios de los documentos adquiridos de bibliografía básica
		Satisfacción de los usuarios con el acceso y uso de los recursos digitales
		Evaluación periódica del uso y del rendimiento de los recursos digitales
		Número de colecciones digitalizadas del patrimonio bibliográfico de la URV
Préstamo de documentos, espacios y equipamientos	Ofrecer un servicio de préstamo y obtención de documentos que facilite la consulta del fondo del CRAI y de otras instituciones. Garantizar espacios y equipamientos en préstamo para satisfacer las necesidades de los usuarios.	Satisfacción de los usuarios con el préstamo
		Plazo de obtención de los documentos procedentes de otras instituciones
Apoyo al aprendizaje y la docencia	Ofrecer asesoramiento, materiales de apoyo y actividades formativas a toda la comunidad universitaria para la adquisición de las competencias y habilidades informacionales, informáticas y lingüísticas.	Satisfacción de los usuarios con el servicio recibido por parte del Espacio de Aprendizaje de Lenguas y de la Factoría
		Apoyo a las titulaciones de la URV por parte de la Factoría
		Formación de los estudiantes de grado en habilidades y competencias digitales e informacionales

		Formación en el ámbito de la ciencia abierta para los estudiantes de doctorado
Apoyo a la investigación	Asesorar y apoyar la actividad investigadora y contribuir a la visibilidad de la producción científica de la URV	Plazo de respuesta a las consultas del ámbito de apoyo a la investigación
		Apoyo a los grupos de investigación reconocidos
		Número de publicaciones científicas incorporadas en el repositorio institucional

#### SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y ACCIONES DE MEJORA

Se realizará una evaluación anual del [grado de cumplimiento de los compromisos](#) adquiridos en esta carta y se dará a conocer a los usuarios.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos establecidos en esta Carta de servicios se pueden presentar reclamaciones utilizando el servicio [Pregunt @](#). El jefe o la jefa del CRAI analizará las causas y pondrá en marcha las acciones de mejora necesarias, considerando, en cada caso, el ámbito competencial correspondiente. Asimismo, enviará, en el plazo máximo de 72 horas, un escrito a la persona que ha presentado la reclamación en el que se le informará, en su caso, de las medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento del compromiso.

El incumplimiento de los compromisos de servicio no comportará la responsabilidad patrimonial de la Universidad.

#### NORMATIVA REGULADORA

[Marco normativo del CRAI de la URV](#)

