



POLÍTICA DE QUALITAT del Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació

El **Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la investigació (CRAI)** és un entorn dinàmic en el qual s'integren tots els serveis universitaris que donen suport a l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió, relacionats amb el món de la informació i les tecnologies de la informació per a l'aprenentatge i el coneixement (TAC).

El CRAI és el responsable de la gestió dels serveis bibliotecaris, del fons documental i de la biblioteca digital i es coordina amb les unitats de la universitat directament implicades en el disseny i l'adequada execució d'altres prestacions que també s'hi ofereixen: el Servei de Recursos Educatius (SREd), el Servei Lingüístic (SL), l'Oficina d'Orientació Universitària (OOU), el Servei d'Atenció a la Comunitat Universitària (SACU), l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE), el Centre Internacional (I-Center) i el Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC).

Per tal de donar un pas endavant i amb la finalitat d'aconseguir l'excel·lència en la prestació dels serveis, s'ha dut a terme la implantació, desenvolupament, seguiment i millora del Sistema de Gestió de la Qualitat segons la norma ISO 9001:2015.

Missió:

Prestar serveis de qualitat als usuaris en els àmbits de l'aprenentatge, la docència, la recerca i la Tercera Missió, integrant i rendibilitzant l'oferta de serveis i de recursos de la URV per tal de potenciar-los i dotar-los de valor afegit.

Visió:

Esdevenir el lloc de referència per als membres de la comunitat universitària per obtenir els recursos i el suport necessaris per a les activitats d'aprenentatge, docència, recerca i Tercera Missió.

La Direcció, conscient del compromís amb les necessitats i expectatives dels grups d'interès i d'altres parts interessades, ha establert el sistema de gestió de la qualitat alineat amb els següents **objectius**:

- **Facilitar** l'accés als recursos d'informació i documentació per donar suport a l'aprenentatge, la docència, la investigació i l'adquisició de competències informacionals i informàtiques.
- Donar **suport** als membres de la comunitat universitària en l'adquisició de les competències informacionals i informàtiques.
- Donar **suport** a la comunitat universitària en l'adquisició de les competències lingüístiques.
- Integrar i rendibilitzar els serveis de suport a la comunitat universitària de manera eficaç i **eficient**.
- Fomentar la **participació** de tota la comunitat universitària implicada en el Sistema de Gestió.
- **Complir amb els requisits legals i reglamentaris** aplicables als serveis realitzats.
- Establir i fomentar una cultura de **millora contínua** per tal d'assolir els objectius establerts per l'organització.
- Implicar, motivar i **comprometre** el personal per al desenvolupament del Sistema de Gestió i el compliment dels requisits reglamentaris aplicables a l'organització.
- Facilitar i mantenir els **recursos** necessaris per poder prestar els serveis i complir els requisits.

És per això que la Direcció posa en coneixement de tota la comunitat universitària i d'altres parts interessades aquesta política i es compromet a revisar-la periòdicament, juntament amb el sistema de gestió, per tal d'analitzar-ne l'eficàcia i la necessitat de canvis.

La Cap del CRAI

Josepa Rius Masip