

Carta de Servicios de la BURJC

Aprobada por Comisión General de Biblioteca
el 23 de marzo de 2023



Contenido

Definición. Misión y visión.....	2
Horarios de la BURJC.....	2
Relación de servicios prestados	2
Derechos y deberes de los usuarios	4
Compromisos de gestión y de calidad	5
Colaboración y participación en la mejora de los servicios	6
Medidas de subsanación.....	7
Normativa aplicable.....	7
Información complementaria. Direcciones y formas de acceso	8
Año de publicación, revisión y vigencia	9

Definición. Misión y visión

La biblioteca universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos (BURJC) es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, investigación y actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto.

La BURJC tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar con los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad.

Definimos la visión de la BURJC como una biblioteca líder, tanto en el marco de la URJC como en el ámbito de las universidades nacionales, en el impulso a la excelencia de la docencia y de la investigación, mediante la promoción de la ciencia abierta, la transformación digital y el desarrollo sostenible.

Está constituida por los Servicios Centrales y cinco Bibliotecas de Campus –Alcorcón, Aranjuez, Fuenlabrada, Madrid y Móstoles-. Cada una de estas Bibliotecas está orientada a las áreas de conocimiento que se imparten en las diferentes Facultades y Escuelas.

Horarios de la BURJC

El horario de apertura –ininterrumpido mañana y tarde de lunes a viernes- es común a todas las bibliotecas de la BURJC. La apertura habitual es de 11:30 horas diarias de lunes a viernes en periodo lectivo.

Se pueden consultar los horarios habituales y extraordinarios, ampliados o reducidos dependiendo de la época del año, en la página [web](#).

Relación de servicios prestados

Información y Referencia

- Información y orientación en la búsqueda de información.

Formación de usuarios

- Actividad dirigida a los estudiantes de Grado, con 1 crédito ECTS de RAC.
- Formación a la carta a los diferentes miembros de la comunidad universitaria.
- Actividad dirigida a los alumnos de la Escuela Internacional de Doctorado (EID)
- Plan de formación PDI e Investigadores

Acceso al documento

- Lectura en sala: destinado a la consulta de las colecciones bibliográficas y documentales. Las salas de lectura se dedican también al estudio.
- Préstamo:

- Personal: domiciliario, reserva y renovación.
- Autopréstamo y autodevolución.
- Intercampus.
- Interbibliotecario.
- Acceso desde un único punto a los diferentes recursos electrónicos y servicios en línea: BRAIN y a la información actualizada de la BURJC, a través de la web.
- Gestión de la BURJC Digital para la publicación de documentos electrónicos de carácter científico, docente e institucional en abierto, elaborados por los miembros de la comunidad universitaria de la URJC.

Adquisiciones

- Gestión de adquisiciones del material bibliográfico y documental. Se atenderán las peticiones de compra y suscripción de los documentos necesarios para facilitar el aprendizaje, la docencia y la investigación.

Apoyo al aprendizaje

- Salas de Trabajo en Grupo (STG): dirigido a los estudiantes.
- Préstamo de portátiles: dirigido a los estudiantes.
- Préstamo de tabletas gráficas
- Puntos de Acceso a Internet (PAI's)

Apoyo a la investigación

- Apoyo a la Ciencia abierta:
 - Acceso, difusión y preservación del conocimiento generado en la URJC a través del repositorio Institucional: BURJC Digital.
 - Gestión de datos científicos en abierto a través del repositorio institucional de datos.
 - Apoyo en la gestión de los Acuerdos Transformativos (AT) y la publicación en abierto de la producción científica del PDI de la URJC.
- Normalización de perfiles de autor, cómo encontrar citas, orientación sobre normalización de firma, apoyo en la tramitación de la evaluación y acreditación del PDI; colaboración en dar mayor visibilidad a la producción científica del PDI de la URJC.
- Obtención del Carné Pasaporte Madroño que permite al usuario obtener libros en préstamo de cualquiera de las bibliotecas de las universidades que conforman el Consorcio Madroño.
- Salas de investigación (SIE): dirigido al PDI e investigadores

Extensión bibliotecaria

Extensión bibliotecaria y difusión de información sobre los fondos bibliográficos y documentales mediante exposiciones, web, guías electrónicas, redes sociales y mediante la organización de actividades culturales.

Derechos y deberes de los usuarios

Los usuarios de la BURJC tienen los siguientes derechos y deberes:

- **Derechos:**

- a) Disponer de unas instalaciones con un horario de apertura que se adecúe a sus necesidades, de acuerdo con los recursos con los que cuenta la universidad.
- b) Disponer de zonas orientadas a diversos usos y necesidades: estudio y consulta, formación y trabajo en grupo.
- c) Disponer de puntos informáticos de consulta para el acceso a los recursos de información y los servicios digitales.
- d) Recibir información y asesoramiento sobre los recursos y servicios de la BURJC por parte del personal de biblioteca.
- e) Recibir formación para la utilización de los servicios de la Biblioteca y la adquisición de habilidades informacionales.
- f) Conocer el estado de tramitación de sus solicitudes, así como de cualquier otro cambio o novedad que afecte a sus demandas y peticiones.
- g) Ser tratados con la máxima corrección por parte del personal de la Biblioteca.
- h) Tener garantizado el respeto a la confidencialidad de sus datos personales, así como del uso que haga de la biblioteca y de sus servicios en conformidad con la legislación vigente y el [Código ético de la universidad](#).
- i) Tener conocimiento y rectificación por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.
- j) Participar activamente en el funcionamiento de los servicios de la biblioteca a través de los canales institucionales puestos a su disposición: buzón de sugerencias de la URJC y cualquier otro medio disponible en la web de la biblioteca o en el directorio de la Universidad.

- **Deberes/Obligaciones**

- a) Respetar el patrimonio bibliográfico de la URJC, su equipamiento e instalaciones, velando por su integridad y utilizándolos adecuadamente para los fines que le son propios.
- b) Colaborar con el personal de la biblioteca y cumplir sus indicaciones, así como con la normativa que regula el uso de las instalaciones, colecciones y servicios de la Biblioteca.

- c) Mantener una actitud correcta y respetuosa, tanto con el personal de la biblioteca, como con cualquier otra persona, que permita el buen funcionamiento del servicio y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- d) Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y licencias de uso de los recursos disponibles puestos a su disposición.
- e) Abstenerse de utilizar servicios o prestaciones a las que no se esté autorizado a acceder.

Compromisos de gestión y de calidad

SERVICIO OFRECIDO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR REAL/OBJETIVO
Acceso al documento	Número total de accesos a la herramienta BRAIN	Poner a disposición de la comunidad universitaria una herramienta única de búsqueda en línea que permita la consulta de los recursos bibliográficos en papel y electrónicos de la BURJC y la colección patrimonial de la URJC	100%
Préstamo Interbibliotecario	Número de solicitudes resueltas/número total de solicitudes	Responder al 80% de solicitudes en un plazo máximo de 3 días.	80%
Formación a la carta	Número de sesiones celebradas/ número total de solicitudes	Responder al 90% de las solicitudes durante el curso académico	90%
Información y orientación en la búsqueda de información	Número de consultas respondidas/número total de consultas	Atender el 95% de las consultas recibidas a través de las cuentas de correo institucionales en un plazo de 48h.	95%

Préstamo intercampus	Número de operaciones de préstamo/número total de solicitudes	Suministrar los libros solicitados en préstamo a otro Campus, cuando estén disponibles, en un plazo máximo de 3 días.	90%
Apoyo a la investigación	Número de perfiles de investigador /año	Normalizar el perfil de investigador al PDI en Dialnet, BURJC Digital y Google académico, si tienen más de 5 documentos en la BURJC Digital.	100%
Apoyo al Acceso Abierto	Número de documentos anuales/número total de documentos de la BURJC Digital	Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales, el número de documentos del repositorio institucional, fomentando la visibilidad de la producción científica y académica de los miembros de la URJC.	100%
Sugerencias y reclamaciones	Número de solicitudes resueltas/número total de solicitudes al año	El plazo de tramitación no superará los 5 días hábiles a partir de su recepción.	100%
Gestión de adquisiciones del material bibliográfico y documental	Número de solicitudes gestionadas/número total de solicitudes al año	Se tramitarán todas las solicitudes de compra realizadas por el profesorado y se gestionarán los pedidos, de acuerdo con el crédito presupuestario anual.	90%

6

Colaboración y participación en la mejora de los servicios

Podrán presentarse sugerencias y reclamaciones:

- A través del [Sistema de sugerencias y quejas de la URJC](#)
- En todas las [bibliotecas de campus](#)

- En la sede principal del Registro y a través de la [sede electrónica](#).
- También, puede enviar cualquier comentario, sugerencia o duda a:

Dirección de la biblioteca universitaria.

Correo electrónico: biblioteca@urjc.es

Vías de información sobre el estado de tramitación:

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

Además, los usuarios de la BURJC pueden participar en la mejora continua de la biblioteca universitaria a través de las encuestas que periódicamente se remiten, referidas al servicio en su totalidad, o bien al servicio de formación de usuarios.

Medidas de subsanación

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas que subsanen el perjuicio al usuario. El usuario podrá presentar una queja o reclamación por los medios habituales reconocidos por la Administración Pública especificando el compromiso que se considera incumplido. La biblioteca universitaria dará respuesta a esa queja o reclamación en un plazo no superior a 3 días, indicando las medidas establecidas en el ámbito de sus competencias.

Además, existen otros mecanismos de garantía de calidad:

- Encuestas de satisfacción de usuarios.
- Quejas y felicitaciones registradas.
- Seguimiento de los compromisos de la carta de servicios con una periodicidad anual, emitiendo un informe.

Normativa aplicable

- Normativa general aplicable: [Estatutos de la URJC](#).
- [Normativa específica de la BURJC](#).
- Otra normativa aplicable propia y de ámbito estatal o autonómico:
 - ✓ [Normativa sobre conducta académica de la URJC](#): resolución del Rector de 18 de marzo de 2019, publicada en el BOCM el 29 de marzo de 2019

- ✓ [Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación](#)
- ✓ [Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual](#)
- ✓ [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#)
- ✓ [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades](#)
- ✓ [IV Plan Estratégico REBIUN \(2020-2023\)](#)
- ✓ [IV Plan Estratégico del Consorcio MADROÑO: MADROÑO 205 \(2021-2025\)](#)

Información complementaria. Direcciones y formas de acceso

- Direcciones electrónicas, postales y teléfonos: **SERVICIOS CENTRALES**

biblioteca@urjc.es

Tfno.: 91 6647414

Rectorado, sede Madrid. c/Quintana, 2, 3ª planta. 28015 Madrid (España)

8

BIBLIOTECAS DE CAMPUS

Biblioteca del Campus de Alcorcón

biblioteca.alcorcon@urjc.es

Tfno.: 91 4888890

Avenida de Atenas, s/n. 28922 Alcorcón (Madrid). España

Biblioteca del Campus de Aranjuez

biblioteca.aranjuez@urjc.es

Tfno.: 91 4884414/12

Edificio Maestro Rodrigo. c/ Infantas, 55. 28300 Aranjuez (Madrid). España

Biblioteca del Campus de Fuenlabrada

biblioteca.fuenlabrada@urjc.es

Tfno.: 914888412

Camino del Molino, 5. 28942 Fuenlabrada (Madrid). España

Biblioteca del Campus de Madrid (Vicálvaro)

biblioteca.madrid@urjc.es

Tfno.: 91 488 78 39

Paseo de Artilleros, 14. 28032 Madrid. España

Biblioteca del Campus de Móstoles

biblioteca.mostoles@urjc.es

Tfno.: 91 4887142

C/ Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid). España

- Medios de [acceso y transporte](#)

Año de publicación, revisión y vigencia

La anterior carta de servicios de la BURJC se elaboró en el año 2004, como ANEXO Número V del Reglamento de la BURJC, aprobado en Consejo de Gobierno de la URJC, el día 21 de junio de 2004.

Esta Carta de Servicios entrará en vigor el día siguiente de su aprobación en Comisión General de biblioteca (CGB) de la URJC y tendrá una vigencia de 4 años.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la carta se hará por parte de la BURJC anualmente, como fruto de las aportaciones de los usuarios de la biblioteca, para su adaptación

a las necesidades de la comunidad universitaria. Durante el primer trimestre de cada año la biblioteca a través de su página web publicará los resultados de los indicadores establecidos en la carta de servicios. Además, dichos resultados serán presentados en la Comisión General de la Biblioteca de la Universidad.