



CARTA DE SERVICIOS

**Servei de Biblioteques i
Documentació [SBD]**



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Índice

Misión —	5
Servicios, compromisos e indicadores —	6
Derechos de las personas usuarias —	11
Deberes de las personas usuarias —	11
Legislación aplicable —	13
Formas de participación y colaboración —	15
Medidas de subsanación —	16
Vigencia —	16
Localización —	17
Horario de atención —	17
Medios de transporte públicos —	17

CARTA DE SERVICIOS

Servei de Biblioteques i
Documentació



Misión

La biblioteca de la Universitat de València es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura, formado por un equipo profesional comprometido con la mejora continua de sus servicios.

Tiene por misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universidad, facilitar el acceso y la difusión, y colaborar en el proceso de creación y transferencia del conocimiento. Los servicios que presta tienen por finalidad contribuir a la consecución de los objetivos de la institución y van dirigidos a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Servicios, compromisos e indicadores

Colección bibliográfica

Servicio 1 Ofrecer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general una colección de recursos de información adecuada a las necesidades de la docencia, el aprendizaje y la investigación.

Compromiso 1 Garantizar el acceso a la bibliografía básica recomendada, para los estudiantes, siempre que se encuentre a la venta, así como el acceso a los recursos necesarios para la investigación.

Indicador 1 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesorado.

Indicador 2 Índice de satisfacción del PDI sobre la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de investigación.

Préstamo

Servicio 2 Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo en todas sus formas (general, interbibliotecario, intercampus, en el despacho, Buval...) según la normativa vigente.

Compromiso 2 Realizar el préstamo de la colección de manera satisfactoria para la persona usuaria.

Indicador 3 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre el servicio de préstamo.

Indicador 4 Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.

Formación

Servicio 3 Ofrecer a la comunidad universitaria actividades y materiales formativos sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias digitales, de manera presencial y virtual.

Compromiso 3 Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de forma que satisfaga sus necesidades de información.

Indicador 5 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la formación (presencial/en línea) sobre la biblioteca, sus servicios y recursos de información.

Atención a las personas usuarias

Servicio 4 Atender las cuestiones planteadas por cualquier persona usuaria sobre el funcionamiento de los servicios de la biblioteca de manera presencial, telefónica y virtual. (La Biblioteca Respon, XatUV, correo electrónico, redes sociales).

Compromiso 4 Atender de manera correcta y profesional a todas las personas usuarias.

Indicador 6 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre la atención y trato del personal de biblioteca.

Indicador 7 Índice de satisfacción del PDI sobre la atención y el trato del personal de biblioteca.

Espacios, equipaciones y horarios

Servicio 5 Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio individual y para el trabajo en grupo con las equipaciones adecuadas (ordenadores, acceso en Internet, Wi-Fi, préstamo de portátiles...) de acuerdo con los recursos disponibles.

Compromiso 5 Ofrecer en cada biblioteca espacios adecuados para el estudio individual, el trabajo en grupo y la formación de usuarios.

Indicador 8 Índice de satisfacción de los estudiantes con la adecuación de los espacios para el estudio y el aprendizaje.

Servicio 6 Ofrecer un horario habitual de 12 horas, de lunes a viernes en periodo lectivo, con la excepción de la Biblioteca del Jardín Botánico, la Biblioteca Historicomèdica y la Biblioteca Campus de Ontinyent. Además, la Biblioteca de Humanidades abrirá los fines de semana desde octubre hasta junio.

Compromiso 6 Publicar en la web del SBD los horarios extraordinarios en periodos de exámenes con 10 días de antelación.

Indicador 9 Grado de cumplimiento de la publicación en la web del horario extraordinario con 10 días de antelación.

Servicios desde la web

Servicio 7 Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD:

- *Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes.*
 - *Sugerencias y solicitudes de compra de libros.*
 - *Reserva de libros.*
 - *Renovaciones de préstamos.*
 - *Solicitudes de préstamo interbibliotecario e intercampus.*
 - *Consultas al personal sobre la Biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde).*
 - *Accés a la bibliografia per assignatures.*
 - *Solicitudes de artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València con finalidad de investigación.*
 - *Solicitudes de sesiones de formación y acceso a los materiales autoformativos.*
 - *Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para su inclusión en la biblioteca digital SOMNI.*
-

Compromiso 7 Proporcionar servicios de las bibliotecas en línea de manera fácil y amigable.

Indicador 10 Índice de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios que se pueden usar desde la web.

Indicador 11 Índice de satisfacción del PDI sobre el funcionamiento de los servicios que se pueden usar desde la web.

Difusión del fondo patrimonial

Servicio 8 Difundir el patrimonio bibliográfico propio de la UV a la sociedad, mediante la biblioteca digital SOMNI, de acuerdo con la legislación vigente.

Compromiso 8 Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales la biblioteca digital SOMNI, incluyendo todas las solicitudes de las personas usuarias para la digitalización de documentos que no tengan derechos de autor vigentes y el estado de conservación de los cuales lo permita.

Indicador 12 Número anual de documentos incorporados a SOMNI

Repositorio institucional

Servicio 9 Recoger, preservar y hacer visibles los documentos digitales científicos, institucionales o docentes generados por los miembros de la comunidad universitaria mediante el repositorio RODERIC, para el beneficio de la sociedad.

Compromiso 9 Incrementar un mínimo de 3.000 documentos anuales el contenido de RODERIC.

Indicador 13 Número anual de documentos incorporados en RODERIC durante el año.

Atención a personas con discapacidad

Servicio 10 Ofrecer espacios bibliotecarios accesibles, servicios personalizados, condiciones de préstamo especiales y equipamientos adaptados a las necesidades específicas de las personas con discapacidad para garantizar la igualdad de oportunidades.

Compromiso 10 Mantener actualizada la información relativa a las personas con discapacidad en la sección de accesibilidad en la web del SBD.

Indicador 14 Grado de cumplimiento de la revisión trimestral de la sección de Accesibilidad en la web del SBD.

Apoyo a la investigación y a la edición científica

Servicio 11 Proveer de servicios de apoyo al personal investigador de la UV.

- *Dar apoyo a la gestión de bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación, etc.*
- *Suministrar artículos en PDF de revistas impresas de la colección de la Universitat de València.*
- *Orientar para la publicación y difusión.*
- *Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos, citas y revisión de perfiles)*
- *Asesorar en los procesos de acreditación y evaluación.*
- *Elaborar informes bibliométricos.*
- *Elaborar informes de evaluación de la investigación.*
- *Elaborar y mantener herramientas destinadas a la elección de revistas.*
- *Mantenimiento del Portal de Apoyo a la Investigación.*
- *Gestionar ayudas a la publicación en abierto.*

Compromiso 11 Atender el 100% de las solicitudes de informes de análisis de las publicaciones para sexenios en el plazo establecido por el SBD.

Indicador 15

Porcentaje de informes de sexenios elaborados

Servicio 12 Prestar servicios de apoyo a la edición científica al personal investigador de la UV.

- *Dar apoyo para la edición de revistas científicas de la UV mediante el sistema OJS (Open Journal System).*
- *Informar a los editores de la UV sobre el identificador ISSN.*
- *Gestionar la asignación de DOI de los artículos de revistas de la UV publicados mediante OJS.*
- *Orientar a los editores sobre la manera de difundir una revista electrónica.*
- *Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.*

Compromiso 12 Incrementar el número de artículos publicados mediante OJS (Open Journal System).

Indicador 16 Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

Derechos de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Servicio de Bibliotecas y Documentación tienen los derechos reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones pública

- Disponer de espacios e infraestructuras idóneos para la consulta, el estudio y el trabajo, tanto individual como en grupo, así como acceder a los servicios que preste la biblioteca de acuerdo con la normativa vigente y los recursos disponibles.
- Acceder en la biblioteca con un amplio horario de apertura.
- Disponer de recursos de información actualizados y de calidad, con contenidos adecuados para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura.
- Recibir asesoramiento y formación sobre la localización, el acceso y la utilización de los recursos de información y de los servicios.
- Obtener documentos en préstamo del fondo propio y de fondos procedentes de otras instituciones (préstamo interbibliotecario).
- Utilizar los recursos electrónicos, de acuerdo con las condiciones establecidas en los contratos y licencias suscritos por la Universidad.
- Recibir la formación básica para la utilización de los servicios y recursos y para la adquisición de habilidades informacionales.
- Ser atendidos de manera correcta y profesional por todo el personal de la biblioteca.
- Tener garantizada la confidencialidad de los datos personales según la legislación vigente.
- Cualquier otro derecho que derive de la normativa vigente.

Deberes de las personas usuarias

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Servei de Biblioteques i Documentació tienen los deberes indicados en el artículo 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular:

- Respetar los espacios, los equipamientos y las instalaciones para contribuir a mantener un entorno adecuado. Evitar cualquier comportamiento que perturbe la actividad de los otros usuarios y usuarias.
- Hacer un uso responsable de los recursos de información que la biblioteca pone a su disposición y respetar la legislación sobre propiedad intelectual a la hora de utilizar y reproducir los documentos.
- Conocer y cumplir las disposiciones que regulan los diferentes servicios que ofrece la biblioteca, especialmente las normativas de préstamo, de uso de las salas de consulta y de trabajo en grupo y de utilización de los recursos electrónicos.
- Colaborar para mantener el funcionamiento correcto del servicio, comportarse de manera correcta con el personal de la biblioteca y seguir sus indicaciones.
- Velar por sus pertenencias. La biblioteca no se responsabiliza de pérdidas o hurtos.
- Identificarse como miembro de la comunidad universitaria siempre que el personal de la biblioteca lo solicite. El uso del carnet universitario es personal e intransferible.
- Utilizar los recursos electrónicos respetando las condiciones establecidas en los contratos y licencias.
- Leer las notificaciones que la biblioteca envía a la cuenta personal de correo electrónico de la UV (@alumni.uv.es), (...@ext.uv.es), (@uv.es).
- Cualquier otro deber que derive de la normativa vigente.

Legislación aplicable

Normativa general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- Estatutos de la Universitat de València, aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, que establece el sistema español de archivos y regula el sistema de archivos de la administración general del estado y de sus organismos públicos y su régimen de acceso.
- Ley 4/1998, de 11 de junio, del patrimonio cultural valenciano.

- Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de archivos.
- Decreto 50/2018, de 27 de abril, del Consell, por el cual se regula la gestión documental, la organización y el funcionamiento de los archivos de la Generalitat.
- Ley 23/2006, de 7 de julio, por la cual se modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual.

Normativa específica

- Reglamento de régimen interno del Servicio de Bibliotecas y Documentación de la Universitat de València (Consejo de Gobierno, 5 de abril de 2011).
- Normas de préstamo a domicilio para todas las bibliotecas de la Universitat de València (Consejo de Gobierno, 24 de noviembre de 2015).
- Normas de préstamo de obras de fondo antiguo para exposiciones (Consejo de Gobierno, 4 de marzo de 2003. ACGUV 34/2003).
- Normas de acceso para la consulta de la Biblioteca Histórica y del fondo antiguo de las bibliotecas de la Universitat de València (Consejo de Gobierno, 4 de marzo de 2003).
- Artículo 38 'Adquisición del fondo bibliográfico por las unidades de gestión' del Reglamento de ejecución presupuestaria de la Universitat de València.
- Política 2.0 del Servicio de Bibliotecas y Documentación (marzo 2013).
- Guía de usos y estilo de las herramientas 2.0 (marzo 2013).
- Procedimiento para la creación y funcionamiento de grupos de trabajo (10 de julio de 2013).
- Normativa del servicio la Bibliotec@ responde.
- IV Plan Estratégico de la Universitat de València 2023-2026.
- IV Plan estratégico de Rebiun 2020-2023.

Formas de participación y colaboración

Para colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y las usuarias de la unidad podrán:

- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, preguntas, etc., que se les planteen en relación con los servicios que presta la unidad.
- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece la unidad.
- Formular cualquier sugerencia que nos ayude a mejorar.
- Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios.

Las quejas y las sugerencias recibidas en la unidad se contestarán en un plazo máximo de un mes.

Vías de comunicación

 **Atención telefónica:** 96 398 31 40

 **Atención postal:** C/ de la Universitat, 2. 46003 València

 **Fax:** 963864833

 **Dirección electrónica:** biblioteca@uv.es

 **Atención personal:** Atención personal: Horarios disponibles en la web del SBD
Atención virtual: 24 horas. La Biblioteca respon
(<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/ajuda/biblioteca-respon/contactar-1285867215066.html>).

 **Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones:**<http://www.uv.es/bustia>

 **Encuestas:** <http://links.uv.es/Z0zZZtW>

Medidas de subsanación

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos que se declaran en la Carta de Servicios pueden formular sus quejas mediante el Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (<http://www.uv.es/bustia>) o el Registro General de la Universitat de València.

En caso de incumplimiento, el responsable de la carta informará a la persona usuaria de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas adoptadas. El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

Vigencia

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por Carlos Hermenegildo Caudevilla, Vicerrector de Investigación.

La vigencia de la carta será de cuatro años a partir del día 01/01/2024, salvo que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Esta carta estará accesible en la web de la unidad: <http://biblioteca.uv.es/>

Localización

Dirección: C/ de la Universidad, 2
46010 València

Teléfono: 96 398 31 40

Dirección electrónica: biblioteca@uv.es

Web: <http://biblioteca.uv.es/>

Horario de atención

- Atención personal: Horarios disponibles en la web del SBD

- Atención virtual: 24 horas. La Biblioteca respon (<https://www.uv.es/uvweb/servei-bibliotequesdocumentacio/ca/ajuda/biblioteca-respon/contactar-1285867215066.html>).

Medios de transporte públicos

Autobuses: <https://geoportal.emtvalencia.es/visor?lang=es>

Valenbisi: <https://www.valenbisi.es/en/mapping>

Metro: <https://www.metrovalencia.es/>



VNIVERSITAT
D VALÈNCIA