

# UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

## CARTES DE SERVEIS

---



### SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

UNIVERSITAT **Servei de Biblioteques**  
DE VALÈNCIA **i Documentació**



# ÍNDEX

1. Introducció .....	1
2. Missió .....	2
3. Organigrama .....	2
4. Serveis prestats .....	3
5. Compromisos de gestió .....	3
6. Indicadors de qualitat .....	8
7. Legislació aplicable .....	9
8. Drets i deures dels usuaris i de les usuàries .....	12
9. Formes de participació i col·laboració .....	14
10. Localització i horari d'atenció .....	15
• 10.1. Seccions Centrals .....	15
• 10.2. Arxius .....	16
• 10.3. Biblioteques .....	16
11. Vigència .....	24

# CARTA DE SERVEIS

VNIVERSITAT Servei de Biblioteques  
E VALÈNCIA i Documentació



## SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

### UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

#### 1. INTRODUCCIÓ

---

La decisió de redactar aquesta Carta de Serveis es deriva directament del Pla Estratègic de la Universitat de València 2008-2011 que, en la línia estratègica 121, va establir la necessitat de generalitzar aquesta eina de gestió a les diverses unitats universitàries.

Davant aquesta orientació institucional i a proposta de la Direcció, una Comissió de Redacció de la Carta de Serveis formada per les persones que es relacionen més endavant ha elaborat la corresponent al Servei de Biblioteques i Documentació en els termes que figuren a continuació.

La carta de serveis és un document escrit, a través del qual les organitzacions informen públicament als ciutadans i usuaris sobre els serveis que gestionen, i sobre els compromisos de qualitat en la seua prestació i els drets i obligacions que els assisteixen (Reglament particular d'AENOR rp a58).

---

**COMISSIÓ D'ELABORACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS: MEMBRES DE LA COMISSIÓ DE REDACCIÓ**

Coordinadora: Victoria García Esteve

Vocals:

- Blanca Salom
- Isabel Soler
- Rosario Ferre
- Blanca Llopis
- Juan Carlos Palancas
- Justo Giner
- Nieves Marina
- José Miguel Gallego
- Elisa Millás
- Pilar Mata

Secretària: M<sup>a</sup> Jesús García Mateu



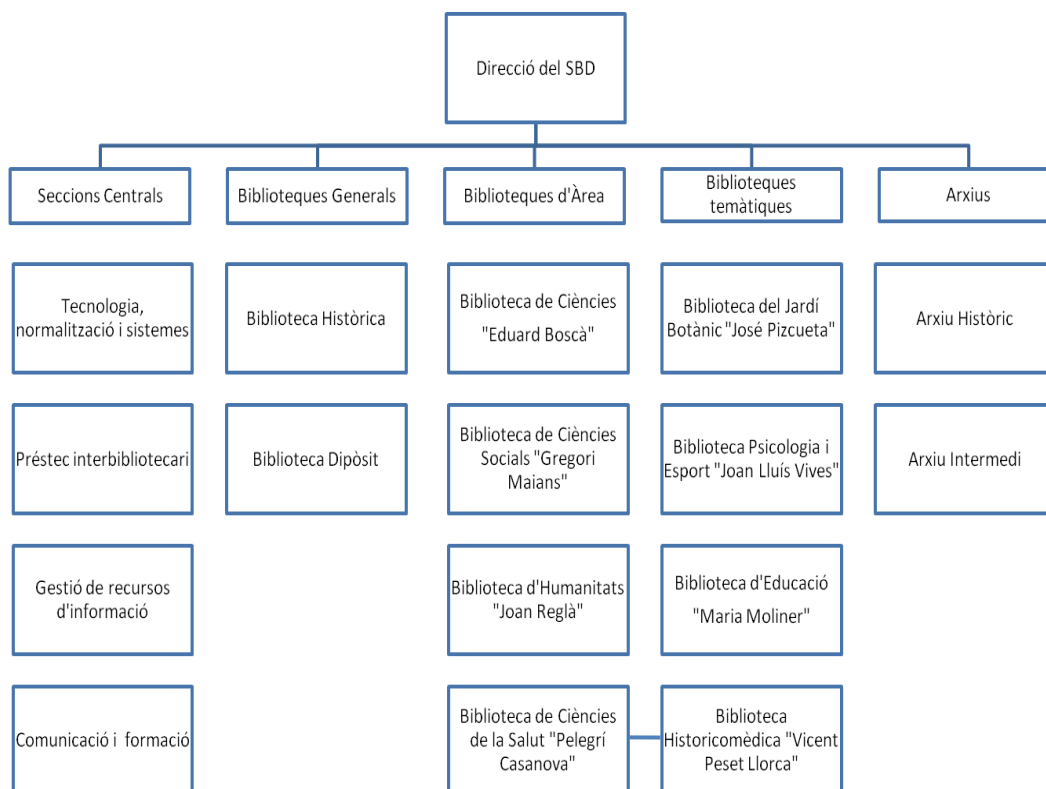
## 2. MISSIÓ

La biblioteca universitària és un centre de recursos per a l'aprenentatge, la docència, la investigació, la cultura i per a altres activitats relacionades amb el funcionament i la gestió de la Universitat.

Té com a missió gestionar els recursos d'informació i el patrimoni bibliogràfic històric de la Universitat, facilitar-ne l'accés i la difusió, col·laborar en el procés de creació del coneixement i prestar serveis que contribuïsqen a la consecució dels objectius de la institució, tot això adreçat a la comunitat universitària i a la societat en general.

## 3. ORGANIGRAMA

L'organigrama del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) és el següent:



## 4. SERVEIS PRESTATS

---

Les activitats principals desenvolupades pel SBD són:

- I. Oferir, difondre i facilitar l'accés a una col·lecció de recursos adequada a les necessitats de la docència, l'aprenentatge, la investigació i la cultura
- II. Donar un servei de préstec de qualitat, ràpid i accessible, d'acord amb la normativa de préstec vigent i subministrar documents que no es troben a la col·lecció de la biblioteca de la UV
- III. Formar en competències informacionals de caràcter bàsic i especialitzat
- IV. Atendre els usuaris i usuàries de manera cordial i professional
- V. Oferir horaris d'obertura amplis i donar serveis de suport a l'estudi i l'aprenentatge
- VI. Facilitar un servei de reproducció (amb les restriccions que disposa la legislació vigent)
- VII. Prestar un servei personalitzat adaptat a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat
- VIII. Oferir serveis de suport ràpids, accessibles i especialitzats a la docència, la investigació i la publicació científica
- IX. Difondre informació a la comunitat universitària sobre els serveis que presta la Biblioteca de la Universitat de València
- X. Avaluar la qualitat del servei

## 5. COMPROMISOS DE GESTIÓ<sup>1</sup>

---

### I. OFERIR, DIFONDRE I FACILITAR L'ACCÉS A UNA COL·LECCIÓ DE RECURSOS ADEQUADA A LES NECESSITATS DE LA DOCÈNCIA, L'APRENENTATGE, LA INVESTIGACIÓ I LA CULTURA

1. Estudiar nous recursos i serveis que es considere d'interès adquirir, oferint períodes de prova degudament publicitats mitjançant la web.
2. Estudiar i contestar totes les sol·licituds de compra rebudes.
3. Els usuaris i les usuàries podran, mitjançant el catàleg Trobes:
  - Informar-se sobre l'estat del procediment d'adquisició.
  - Rebre informació actualitzada i del seu interès activant el seu perfil DSI (Difusió Selectiva de la Informació).
4. Informar mensualment, mitjançant el catàleg Trobes, sobre les noves incorporacions a la col·lecció.

---

<sup>1</sup>NOTA: En tots els casos, els terminis de temps assenyalats fan referència a dies lectius.

5. Actualitzar la col·lecció bibliogràfica tenint en compte les diferents temàtiques i suports:
  - Mantenir el nombre de publicacions seriades i bases de dades per PDI.
  - Mantenir o incrementar la ràtio de llibres per estudiant.
6. Mantenir o incrementar el nombre de llibres de lliure accés disponibles a les biblioteques.
7. Posar a disposició dels usuaris i usuàries les noves compres en un termini màxim de deu dies a partir de la recepció del document en la biblioteca.
8. Difondre, mitjançant el catàleg, el patrimoni bibliogràfic imprès i manuscrit de la UV.
9. Mantenir o incrementar la superfície actual destinada a biblioteca, i el nombre de llocs de lectura i estudi.
10. Incrementar el nombre d'ordinadors fixos i portàtils a disposició dels usuaris i usuàries.
11. Facilitar a la comunitat universitària l'accés als recursos e-bibliogràfics mitjançant el catàleg Trobes i el web de la Biblioteca, des de qualsevol ordinador connectat a la xarxa UV o per VPN (Virtual Private Network), les 24 hores del dia.
12. Millorar l'accés a la col·lecció en suport físic disponible en sales de lectura.
13. Informar degudament dels canvis o aturades programats dels serveis mitjançant la web de la biblioteca amb una antelació mínima de dos dies. En els casos d'incidències imprevistes s'informarà als usuaris i usuàries tan aviat com siga possible.

## **II. DONAR UN SERVEI DE PRÉSTEC DE QUALITAT, RÀPID I ACCESSIBLE, D'ACORD AMB LA NORMATIVA DE PRÉSTEC VIGENT I SUBMINISTRAR DOCUMENTS QUE NO ES TROBEN A LA COL·LECCIÓ DE LA BIBLIOTECA DE LA UV**

14. Realitzar el préstec de la col·lecció de lliure accés de manera àgil i eficaç, mitjançant el personal de les biblioteques o les màquines d'autopréstec disponibles a les sales de lectura.
15. D'acord amb la normativa vigent, els membres de la comunitat universitària podran realitzar una reserva de material bibliogràfic i documental.
16. Els usuaris i usuàries rebran els documents sol·licitats per préstec intercampus i de la Biblioteca Dipòsit en un termini màxim de sis dies, sempre que no estiguen prestats.
17. Respondre totes les consultes de préstec interbibliotecari en un termini màxim de dos dies lectius.
18. Augmentar el nombre d'ordinadors portàtils disponibles per a prestar-los als membres de la comunitat universitària, mantenint com a mínim la relació d'un ordinador per cada 100 estudiants.

## **III. FORMAR EN COMPETÈNCIES INFORMACIONALS DE CARÀCTER BÀSIC I ESPECIALITZAT**

19. Atendre les sol·licituds, formulades per qualsevol membre de la comunitat universitària, de sessions de formació general i especialitzada sobre competències informacionals (Cursos a la carta).

20. Oferir sessions de formació bàsica orientades als estudiants de nou ingrés durant el primer trimestre del curs.
21. La Biblioteca oferirà formació en competències informacionals dins de les noves titulacions de grau.

#### IV. ATENDRE ELS USUARIS I USUÀRIES DE MANERA CORDIAL I PROFESSIONAL

22. Atendre totes les consultes d'informació rebudes, per qualsevol mitjà, amb els compromisos següents:
  - Consultes bàsiques presencials i per telèfon: immediatament.
  - Consultes bàsiques electròniques: en un termini màxim d'un dia lectiu.
  - Consultes especialitzades: en un termini màxim de dos dies lectius.
  - Consultes especialitzades sobre fons antic: en un termini màxim de cinc dies lectius.
23. Implantar una bústia única d'atenció als usuaris i usuàries i respondre a les incidències (consultes, suggeriments, reclamacions, queixes i felicitacions) en un termini màxim de vuit dies lectius.

#### V. OFERIR HORARIS D'OBERTURA AMPLIS I DONAR SERVEIS DE SUPORT A L'ESTUDI I A L'APRENTATGE

24. Mantenir en correcte funcionament l'equipament d'accés públic en totes les biblioteques.
25. Mantenir obertes les biblioteques 300 dies a l'any i, en el cas de la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà, al menys 325 dies. Per a les biblioteques del Jardí Botànic José Pizcueta i la Biblioteca Historicomèdica Vicent Peset Llorca, aquest període serà de 250 dies a l'any.
26. Garantir que almenys una biblioteca per campus està oberta les 24 hores del dia i tot el cap de setmana durant els períodes d'exàmens, i informar-ne amb una antelació mínima de deu dies.
27. Durant els períodes d'obertura extraordinària s'oferiran els serveis de consulta en sala i accés als recursos electrònics.
28. Garantir als membres de la comunitat universitària la possibilitat d'utilitzar una connexió WIFI des de qualsevol biblioteca.
29. Donar suport als estudiants, en col·laboració amb el Servei d'Informàtica, en l'ús dels recursos electrònics institucionals (Aula Virtual, WIFI, correu, Secretaria Virtual), com a mínim en una biblioteca per campus.
30. Disposar de sales d'estudi per a grups en, com a mínim, una biblioteca de cada campus.

#### VI. FACILITAR UN SERVEI DE REPRODUCCIÓ (AMB LES RESTRICCIONS QUE DISPOSA LA LEGISLACIÓ VIGENT)

31. Disposar d'equips de reprografia en totes les biblioteques.

32. Subministrar reproduccions de documents del fons històric en el termini màxim d'un mes.
33. Atendre les sol·licituds de digitalització dels documents impresos que no tinguen drets d'autor vigent i incloure'ls en la col·lecció SOMNI.

**VII. PRESTAR UN SERVEI PERSONALITZAT ADAPTAT A LES NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT**

34. Augmentar el nombre d'ordinadors adaptats disponibles per als membres de la comunitat universitària mantenint, com a mínim, la relació d'un ordinador per cada 100 estudiants amb algun tipus de discapacitat declarada.
35. Oferir condicions especials de préstec als membre de la comunitat universitària amb algun tipus de discapacitat declarada, d'acord amb la normativa vigent.

**VIII. OFERIR SERVEIS DE SUPORT RÀPIDS, ACCESSIBLES I ESPECIALITZATS A LA DOCÈNCIA, LA INVESTIGACIÓ I LA PUBLICACIÓ CIENTÍFICA**

36. Disposar al fons de la Biblioteca del 100% de la bibliografia bàsica recomanada pel professorat en les guies docents de cada curs acadèmic.
37. Oferir al professorat la possibilitat d'incloure en el catàleg i l'Aula Virtual la selecció de bibliografia recomanada per a cada assignatura.
38. Garantir l'accés, la formació i el suport en la utilització d'un programari de gestió de bibliografies personals.
39. Oferir l'accés als sumaris d'una àmplia col·lecció de revistes espanyoles i estrangeres.
40. Subministrar articles digitalitzats de la col·lecció impresa, d'acord amb la legislació vigent, en un termini màxim de dos dies lectius.
41. Oferir informació sobre la publicació electrònica de revistes científiques de qualitat editades per la Universitat de València mitjançant OJS (Open Journal System).
42. Informar els investigadors i les investigadores de la UV sobre els processos d'acreditacions i avaluacions en la valoració de les seues publicacions.
43. Donar suport a l'arxiu de la producció científica de la Universitat utilitzant el repositori institucional RODERIC, organitzar-lo i garantir-ne l'accés, la difusió i la preservació.

**IX. DIFONDRE INFORMACIÓ A LA COMUNITAT UNIVERSITÀRIA SOBRE ELS SERVEIS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

44. Informar mitjançant la web de les novetats relacionades amb els recursos bibliogràfics i els serveis de la biblioteca.

**X. AVALUAR LA QUALITAT DEL SERVEI**

45. Col·laborar amb REBIUN en l'elaboració, revisió i difusió anual d'estadístiques.





46. Establir, revisar i difondre anualment el grau d'assoliment dels objectius del pla sectorial de biblioteques.
47. Establir, revisar i difondre anualment el grau d'assoliment dels indicadors de la carta de serveis del SBD.

### **Especificació de les mesures de subsanació previstes en cas d'incompliment d'aquests compromisos de gestió:**

Les queixes i reclamacions per l'incompliment d'aquests compromisos podran adreçar-se a la Direcció del servei per les vies indicades, i donaran lloc a un escrit adreçat a la persona que haja formulat la reclamació o queixa, en què es detallaran les causes per les quals s'hagueren produït, i també les mesures establertes per a corregir-les.

## 6. INDICADORS DE QUALITAT

---













1. Nombre d'incidències del servei distribuïdes per tipus: consultes, suggeriments, reclamacions, queixes i felicitacions rebudes en la bústia web, sobre cada compromís de gestió [C1 a C47]
2. Nombre de proves de nous productes activades a la comunitat universitària [C1]
3. Nombre de publicacions seriades per PDI [C5]
4. Nombre de bases de dades accessibles mitjançant la web [C5]
5. Nombre de llibres per estudiant [C5]
6. Nombre de metres lineals de lliure accés [C6]
7. Nombre de documents impresos i de manuscrits del fons antic catalogats [C8]
8. Nombre de m<sup>2</sup> destinats a la Biblioteca per estudiant [C9]
9. Nombre d'estudiants per lloc de lectura [C9]
10. Nombre d'ordinadors per estudiant [C10]
11. Nombre total d'accessos (descàrregues i cerques) als recursos e-bibliogràfics subscrits [C11]
12. Percentatge de sol·licituds de préstec interbibliotecari tramitades en el termini de compromís [C17]
13. Nombre de sessions de formació impartides a la carta [C19]
14. Percentatge d'estudiants de nou ingrés que han rebut formació bàsica en l'ús de la biblioteca [C20]
15. Percentatge de titulacions de grau amb formació integrada respecte del total de titulacions de grau [C21]
16. Nombre anual de dies d'obertura de cada biblioteca [C25]
17. Percentatge de sol·licituds de reproducció de documents de fons antic tramitades en el termini de compromís [C32]
18. Nombre d'exemplars adquirits amb el pressupost de la bibliografia bàsica [C36]
19. Nombre de bibliografies incloses en el catàleg [C37]
20. Nombre de sessions anuals realitzades utilitzant el gestor de bibliografies personals [C38]
21. Percentatge de sol·licituds d'articles digitalitzats de la col·lecció impresa tramitades en el termini de compromís [C40]
22. Nombre de revistes de la Universitat de València que s'editen mitjançant OJS (Open Journal System) [C41]
23. Nombre d'accessos a RODERIC [C43]
24. Nombre total d'accessos al web de la biblioteca [C44]

NOTA: En cada indicador s'assenyala entre claudàtors [ ] el codi del compromís vinculat.

## 7. LEGISLACIÓ APLICABLE

---

### Normativa General


- ☞  Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- ☞  Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- ☞  Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ☞  Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- ☞  Llei orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'universitats i Llei orgànica 4/2007, de 12 de abril, per la qual es modifica la Llei 6/2001.
- ☞  Decret 128/2004, de 30 de juliol, del Consell de la Generalitat Valenciana pel qual s'aproven els Estatuts de la Universitat de València.
- ☞  Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol.
- ☞  Llei 5/2007, de 9 de febrer, de modificació de la Llei 4/1998, d'11 de juny, del patrimoni cultural valencià.
- ☞  Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual, en què es regularitzen, s'aclareixen i s'harmonitzen les disposicions legals vigents sobre la matèria.
- ☞  Llei 23/2006, de 7 de juliol, per la qual es modifica el text refós de la Llei de propietat intel·lectual.
- ☞  Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.
- ☞  Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

## Normativa interna i planificació estratègica


 Reglament de règim intern del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (Consell de Govern 5-IV-2011).

Disponible en:


<http://biblioteca.uv.es/valenciano/informacion/normativa/reglament.pdf>

 Normes d'accés per a la consulta de les biblioteques històriques i del fons antic de les biblioteques de la Universitat de València (Consell de Govern 4-III-2003; última modificació en Consell de Govern 27-VI-2006).


Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I10c.pdf>

 Normes de préstec a domicili per a totes les biblioteques de la Universitat de València (ACGUV 34/2003, aprovat en Consell de Govern de 4 de març de 2003; última modificació en ACGUV 137/2006, del 27-VI-2006).


Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I10a.pdf>

 Normes de préstec d'obres de fons antic per a exposicions (ACGUV 34/2003, aprovat en Consell de Govern de 4 de març de 2003).


Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I10b.pdf>

 Procediment per a la reproducció de fons històrics del Servei d'Informació Bibliogràfica amb fins d'investigació (Junta de Govern 30-VII-1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I2.pdf>

 Procediment per a la reproducció de fons històrics del Servei d'Informació Bibliogràfica amb fins editorials (Junta de Govern 30-VII-1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I1.pdf>

 Tràmit d'adquisició de material bibliogràfic a les unitats d'informació bibliogràfica adscrites a centres (Junta de Govern 11-IV-1989).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/I5.pdf>


 Pla Estratègic de la Universitat de València 2008-2011.

Disponible en: <http://www.uv.es/plaestrategic/v/index.htm>

 II Pla Estratègic de Rebiun 2007-2010.

Disponible en: <http://www.rebiun.org/doc/plan.pdf>



 Pla Operatiu 2010: document orientador de la política general universitària i del pressupost de l'exercici. Cap. 9, Pla sectorial de biblioteques.

Disponible en: <http://www.uv.es/otpe/v/pouv.htm>












## 8. DRETS I DEURES DELS USUARIS I DE LES USUÀRIES



---

### DRETS:






Els usuaris i les usuàries dels serveis que presta el SBD tenen els drets reconeguts a l'article 35 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú, i en particular:

-  Disposar d'espais i infraestructures idonis per a la consulta i l'estudi, així com accedir en condicions raonables a tots els serveis que preste la biblioteca d'acord amb la normativa vigent.
-  Accedir a la biblioteca amb un ampli horari d'obertura.
-  Disposar de recursos d'informació de qualitat, amb continguts adequats per a l'aprenentatge, la docència, la investigació i la cultura.
-  Rebre informació i assessorament en la localització i l'accés als recursos bibliogràfics.
-  Obtenir documents en préstec del fons propi, així com de fons procedents d'altres institucions.
-  Rebre la formació bàsica per a la utilització dels serveis i recursos, i per a l'adquisició d'habilitats informacionals.
-  Ser atesos de manera correcta i professional per tot el personal de la biblioteca.
-  Tenir garantida la confidencialitat de les dades personals segons la legislació vigent.
-  Qualsevol altre dret que es derive de la normativa vigent.

### DEURES:





-  Respectar els espais, els equipaments i les instal·lacions, contribuint a mantenir un entorn adient.
-  Evitar qualsevol comportament que pertorbe l'activitat dels altres usuaris.



- ☞  Fer bon ús dels recursos d'informació que la biblioteca posa a la seua disposició.
- ☞  Respectar la legislació sobre propietat intel·lectual a l'hora de reproduir els documents.
- ☞  Conèixer i complir les disposicions que regulen els diferents serveis que ofereix la biblioteca, especialment les normatives de préstec, d'ús de les sales de consulta i d'utilització dels recursos electrònics.
- ☞  Col·laborar per a mantenir el correcte funcionament del servei, comportar-se de manera correcta amb el personal de la biblioteca i seguir les seues indicacions.
- ☞  Qualsevol altre deure que es derive de la normativa vigent.

## 9. FORMES DE PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ

Per tal de col·laborar en la millora de la prestació del servei, els usuaris i usuàries de la biblioteca poden:

-  Formular suggeriments que ens ajuden a millorar i donar la seua opinió sobre els serveis que oferim
-  Plantejar queixes i reclamacions, quan els serveis que oferim no els resulten satisfactoris
-  Participar en els òrgans de representació del Servei de Biblioteques i Documentació
-  Participar en les activitats de la biblioteca

Les vies de comunicació de les biblioteques de la UV amb aquesta finalitat són:

### Vies de comunicació formalitzades:

Bústia web de suggeriments, queixes i reclamacions: <http://biblioteca.uv.es>

### Vies de comunicació obertes:

	Adreça electrònica	<a href="mailto:biblioteca@uv.es">biblioteca@uv.es</a>
	Atenció telefònica	96 398 31 40
	Atenció postal	SBD. Serveis Centrals C/ Universitat, 2. 46003 VALÈNCIA
	Atenció personal	Als taulells de les biblioteques i a les oficines dels serveis centrals

### Compromisos de gestió associats:

Resposta a queixes, reclamacions i suggeriments abans de 8 dies lectius



## 10. LOCALITZACIÓ I HORARIS D'ATENCIÓ

### 10.1. SECCIONS CENTRALS

**Adreça:** C/ Universitat, 2 - 46003 València

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81
- Línies de metro: línia 3 (estació: Colón)  
línia 5 (estació: Colón)

**Fax:** 96 386 48 33

#### DIRECCIÓ

**Directora tècnica:** María Victoria García Esteve

**Telèfon:** 96 398 31 40

**A/e:** [Victoria.Garcia@uv.es](mailto:Victoria.Garcia@uv.es)

#### TECNOLOGIA, NORMALITZACIÓ I SISTEMES

**Telèfons:**

- **Coordinació:** 96 386 47 55
- **Consultes tècniques:** 96 386 41 28 - 96 398 31 19
- **Consultes sobre usuaris:** 96 398 31 22

**A/e:** [cataleg@uv.es](mailto:cataleg@uv.es)

**Horari habitual:** de 8:30 a 20:00 h (de dilluns a divendres)

#### PRÉSTEC INTERBIBLIOTECARI

**Telèfons:**

- **Coordinació:** 96 386 41 99
- **Informació:** 96 398 30 16 - 96 398 33 59
- **Administració:** 96 386 41 98

**A/e:** [prestamo@uv.es](mailto:prestamo@uv.es)

**Horari habitual:**

- de 9:00 a 15:00 h i de 16:00 a 18:00 h (de dilluns a dijous)
- de 9:00 a 15:00 h (divendres)

#### GESTIÓ DE RECURSOS D'INFORMACIÓ

**Telèfons:**

- **Coordinació:** 96 386 47 56
- **Informació:** 96 386 47 01

**A/e:** [revistas@uv.es](mailto:revistas@uv.es)

**Horari habitual:** de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres)

#### COMUNICACIÓ I FORMACIÓ

**Telèfon:** 96 386 41 27

**A/e:** [websib@uv.es](mailto:websib@uv.es)

**Horari habitual:** de 9:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres)

## 10.2. ARXIUS

### ARXIU HISTÒRIC

**Adreça:** Av. Blasco Ibáñez, 30 (Edifici: Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació) - 46010 València

**Telèfon:** 96 386 45 15

**Fax:** 96 386 47 74

**A/e:** [arxiu.historic@uv.es](mailto:arxiu.historic@uv.es)

**Responsable:** Irene Manclús Cuñat

**Horari habitual:**

- de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:15 h (de dilluns a dimecres)
- Agost: tancat

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81
- Línies de metro: Línia 3 (estació: Facultats)

### ARXIU INTERMEDI

**Adreça:** Av. dels Tarongers, s/n (Edifici: Biblioteca de Ciències Socials) - 46022 València

**Telèfon:** 96 382 89 55 – 96 162 51 69

**Fax:** 96 382 89 54

**A/e:** [arxiu.intermedi@uv.es](mailto:arxiu.intermedi@uv.es)

**Responsable:** Cristina Barbé Furió

**Horari habitual:** de 9:00 a 14:00 h (de dilluns a divendres)

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 18, 29, 30, 40, 41, 71
- Línies de metro: Línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

## 10.3. BIBLIOTEQUES

### BIBLIOTECA DE CIÈNCIES *Eduard Boscà* (inclou la sala de Farmàcia)

**Adreça:** C/ Dr. Moliner, 50 - 46100 Burjassot (València)

**Telèfons:**

- **Tauler de préstec:** 96 354 33 92
- **Direcció:** 96 354 41 58
- **Adquisicions:** 96 354 45 26
- **Hemeroteca:** 96 354 33 92 – 96 354 44 83
- **Préstec:** 96 354 33 62
- **Procés tècnic:** 96 354 45 26
- **Informació bibliogràfica:** 96 354 33 62

**Fax:** 96 354 47 98

**A/e:**

- **Direcció:** [rosario.ferre@uv.es](mailto:rosario.ferre@uv.es)
- **Adquisicions:** [adquisiciones.ciencias@uv.es](mailto:adquisiciones.ciencias@uv.es)
- **Hemeroteca:** [cienrev@uv.es](mailto:cienrev@uv.es)
- **Préstec:** [piciencias@uv.es](mailto:piciencias@uv.es)
- **Procés tècnic:** [proteccien@uv.es](mailto:proteccien@uv.es)
- **Informació bibliogràfica:** [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es)

**Directora:** Rosario Ferre Sanchis

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 14:00 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes d'exàmens i de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 63
- Línies de metro: línia 4 (estacions: Campus de Burjassot i Vicent Andrés Estellés)

## SALA DE FARMÀCIA

**Adreça:** Av. Vicent Andrés Estellés, s/n - 46100 Burjassot (València)

**Telèfons:**

- **Taulell de préstec:** 96 354 48 76
- **Direcció:** 96 354 41 58
- **Adquisicions:** 96 354 45 26
- **Hemeroteca:** 96 354 48 76 – 96 354 33 62
- **Préstec:** 96 354 33 62
- **Procés tècnic:** 96 354 45 26
- **Informació bibliogràfica:** 96 354 33 62

**Fax:** 96 354 47 98

**A/e:**

- **Direcció:** [rosario.ferre@uv.es](mailto:rosario.ferre@uv.es)
- **Adquisicions:** [adquisiciones.ciencias@uv.es](mailto:adquisiciones.ciencias@uv.es)
- **Hemeroteca:** [cienrev@uv.es](mailto:cienrev@uv.es)
- **Préstec:** [piciencias@uv.es](mailto:piciencias@uv.es)
- **Procés tècnic:** [proteccien@uv.es](mailto:proteccien@uv.es)
- **Informació bibliogràfica:** [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es)

**Directora:** Rosario Ferre Sanchis

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)
- dissabtes: tancat

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)

**Horaris especials (en períodes d'exàmens i de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 63
- Línies de metro: línia 4 (estacions: Campus de Burjassot i Vicent Andrés Estellés)

## BIBLIOTECA DE CIÈNCIES DE LA SALUT *Pelegrí Casanova*

**Adreça:** Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina) - 46010 València

**Telèfons:**

- **Taulell:** 96 386 41 53 (ext. 52228)
- **Direcció:** 96 386 41 53 (ext. 52804)
- **Administració:** 96 386 41 53 (ext. 52827)
- **Adquisicions:** 96 398 39 59

- **Administració Hemeroteca:** 96 386 41 53
- **Taulell Hemeroteca:** 96 386 41 53 (ext. 55122)
- **Hemeroteca:** 96 398 39 60
- **Préstec:** 96 398 32 79
- **Procés tècnic:** 96 398 39 59
- **Informació bibliogràfica:** 96 398 32 79

Fax: 96 386 41 74

A/e:

- **Direcció:** [regina.pinilla@uv.es](mailto:regina.pinilla@uv.es)
- **Adquisicions:** [pasalud@uv.es](mailto:pasalud@uv.es)
- **Hemeroteca:** [hemesalud@uv.es](mailto:hemesalud@uv.es)
- **Préstec:** [pisalud@uv.es](mailto:pisalud@uv.es)
- **Procés tècnic:** [pasalud@uv.es](mailto:pasalud@uv.es)
- **Informació bibliogràfica:** [pisalud@uv.es](mailto:pisalud@uv.es)

**Directora:** Regina Pinilla Pérez de Tudela

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:00 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:15 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes d'exàmens i de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 12, 29, 30, 70, 71, 79, 80, 81, 89
- Línies de metro: línia 3 (estació: Facultats)

## BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS *Gregori Maians*

**Adreça:** Av. dels Tarongers, s/n - 46022 València

**Telèfons:**

- **Taulell d'informació:** 96 382 89 69
- **Direcció:** 96 382 87 34
- **Adquisicions:** 96 382 87 61
- **Hemeroteca:** 96 382 87 41 – 96 162 51 26
- **Procés tècnic:** 96 382 87 38
- **Préstec:** 96 382 87 39
- **Taulell de préstec:** 96 382 87 60
- **Informació bibliogràfica:** 96 382 87 37
- **Taulell d'informació bibliogràfica:** 96 382 89 14

Fax: 96 382 87 35

A/e:

- **Direcció:** [blanca.llopis@uv.es](mailto:blanca.llopis@uv.es)
- **Adquisicions:** [adquibibsoc@uv.es](mailto:adquibibsoc@uv.es)
- **Hemeroteca:** [revbibsoc@uv.es](mailto:revbibsoc@uv.es)
- **Préstec:** [prestecbibsoc@uv.es](mailto:prestecbibsoc@uv.es)
- **Procés tècnic:** [procesbibsoc@uv.es](mailto:procesbibsoc@uv.es)
- **Informació bibliogràfica:** [infobibsoc@uv.es](mailto:infobibsoc@uv.es)

**Directora:** Blanca Llopis Carles

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 21:00 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 14:00 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes d'exàmens i de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Línies de metro: línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

**BIBLIOTECA DIPOSITÀRIA DE NACIONS UNIDES (ONUBIB)**

**Adreça:** Campus dels Tarongers s/n. Biblioteca de Ciències Socials "Gregori Maians" (2n pis, Zona Sud) - 46022 València

**Telèfon:** 96 382 87 42

**Fax:** 96 382 87 43

**A/e:** [onubib@uv.es](mailto:onubib@uv.es)

**Responsable:** M. Consuelo Pons Pons

**Horari habitual:**

- de 9:00 a 14:00 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:30 h (dimarts)

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Línies de metro: línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)

**BIBLIOTECA D'EDUCACIÓ *María Moliner***

**Adreça:** Campus dels Tarongers, s/n – 46021 València

**Telèfons:**

- **Direcció:** 96 398 31 23
- **Adquisicions:** 96 386 44 41
- **Hemeroteca:** 96 162 51 10
- **Préstec:** 96 386 44 88
- **Procés tècnic:** 96 398 31 23
- **Informació bibliogràfica:** 96 398 31 23

**A/e:** [edubib@uv.es](mailto:edubib@uv.es)

**Responsable:** Silvia Giner Rivelles

**Horari habitual: (de setembre a juny)**

- de 8:30 a 21:00 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 18, 29, 30, 40, 41, 71
- Línies de metro: línia 4 (estació: La Carrasca)

## BIBLIOTECA D'HUMANITATS Joan Reglà (inclou la Cartoteca)

**Adreça:** C/ Arts Gràfiques, 13 - 46010 València

**Telèfons:**

- **Taulell:** 96 386 44 19 – 96 386 45 57
- **Direcció:** 96 386 40 10
- **Adquisicions:** 96 386 44 26 – 96 398 32 70 – 96 398 36 73
- **Hemeroteca:** 96 386 47 77
- **Préstec:** 96 386 44 95
- **Procés tècnic:** 96 386 45 63
- **Informació bibliogràfica:** 96 386 48 10

**Fax:** 96 386 45 58

**A/e:**

- **Direcció:** [isabel.soler@uv.es](mailto:isabel.soler@uv.es)
- **Adquisicions:** [humadqui@uv.es](mailto:humadqui@uv.es)
- **Hemeroteca:** [humarevistas@uv.es](mailto:humarevistas@uv.es)
- **Préstec:** [humaprestamo@uv.es](mailto:humaprestamo@uv.es)
- **Procés tècnic:** [humaproceso@uv.es](mailto:humaproceso@uv.es)
- **Informació bibliogràfica:** [humainfo@uv.es](mailto:humainfo@uv.es)

**Directora:** Isabel Soler Ferrer

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 21:00 h (dissabtes i diumenges, excepte festes senyalades i ponts)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:45 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes d'exàmens i de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 79, 80, 81
- Línies de metro: línia 3 (estació: Facultat)

## CARTOTECA

**Adreça:** Av. Blasco Ibáñez, 28 (Edifici Facultat de Geografia i Història, planta primera) - 46010 València

**Telèfon:** 96 386 49 24

**A/e:** [cartoteca@uv.es](mailto:cartoteca@uv.es)

**Responsable:** José Rueda Murria

**Horari habitual:**

- de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:00 h (dimarts i dijous)

**Horari de préstec:**

- de 9:00 a 14:30 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:00 h (dimarts i dijous)

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81
- Línies de metro: línia 3 (estació: Facultat)

### BIBLIOTECA DE PSICOLOGIA I ESPORT *Joan Lluís Vives*

**Adreça:** Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

**Telèfons:**

- **Taulell de préstec:** 96 386 49 55
- **Direcció:** 96 386 45 34
- **Adquisicions:** 96 386 46 66
- **Hemeroteca:** 96 386 49 81
- **Préstec:** 96 386 45 34
- **Procés tècnic:** 96 386 49 80
- **Informació bibliogràfica:** 96 386 49 80

**Fax:** 96 386 49 56

**A/e:** [psicoesp@uv.es](mailto:psicoesp@uv.es)

**Responsable:** Juan Carlos Palancas Castañón

**Horari habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de dilluns a divendres)
- de 9:00 a 13:45 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- de 8:30 a 13:30 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 12, 29, 31, 71, 79, 81, 89
- Línies de metro: línia 3 (estació: Facultats)

### BIBLIOTECA HISTÒRICO-MÈDICA *Vicent Peset Llorca*

**Adreça:** Palau de Cerveró - Plaça Cisneros, 4 - 46003 València

**Telèfons:**

- **Adquisicions i procés tècnic:** 96 392 62 63
- **Préstec i hemeroteca:** 96 392 63 20

**Fax:** 96 391 96 91

**A/e:** [bibhismed@uv.es](mailto:bibhismed@uv.es)

**Responsable:** José Enrique Ucedo Vela

**Horari d'obertura de la sala de lectura:**

- de 8:30 a 14:00 h (matins, de dilluns a divendres)
- de 15:00 a 20:00 h (vesprades, de dilluns a divendres)

**Horari d'atenció al públic i préstec:**

- de 8:30 a 14:00 h (dilluns, dimarts, dijous i divendres)
- de 15:00 a 20:00 h (dimecres)

**Horaris especials (en períodes de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 1, 5, 6, 8, 11, 16, 26, 28, 29, 36, 80, 95

### BIBLIOTECA DEL JARDÍ BOTÀNIC *José Pizcueta*

**Adreça:** C/ Quart, 80 (Jardí Botànic, planta segona) - 46008 València

**Telèfons:**

- **Taulell:** 96 315 68 07
- **Direcció:** 96 315 68 38

**Fax (centre):** 96 315 68 26

A/e: [bibjardi@uv.es](mailto:bibjardi@uv.es)

**Responsable:** Maria Josep Borràs Lorente

**Horari habitual:**

- de 8:30 a 14:30 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:30 h (dilluns i dimecres)

**Horari de préstec:**

- de 8:30 a 14:30 h (de dilluns a divendres)
- de 16:00 a 18:30 h (dilluns i dimecres)

**Horaris especials (en períodes de vacances)**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 5, 7, 81
- Línies de metro: Línia 1 (estació: Túria)

## BIBLIOTECA HISTÒRICA

**Adreça:** C/ Universitat, 2 - C/ la Nau, 2 - 46003 València

**Telèfons:**

- **Direcció:** 96 386 45 59
- **Adquisicions:** 96 386 45 56
- **Hemeroteca:** 96 386 41 18
- **Préstec:** 96 386 41 18
- **Procés tècnic:** 96 386 41 18
- **Informació bibliogràfica:** 96 386 41 18
- **Sala Pérez Bayer i taulell:** 96 386 40 74

**Fax:** 96 398 34 54

A/e: [bibhistorica@uv.es](mailto:bibhistorica@uv.es)

**Directora:** María Cruz Cabeza Sánchez Alborno

**Horari habitual:**

- Sala de Referència: de 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)  
de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)
- Sala Pérez Bayer: de 9:00 a 14:00 h i de 15:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)  
de 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horari de préstec:**

- De 8:30 a 20:30 h (de dilluns a divendres)
- De 9:00 a 13:30 h (dissabtes)

**Horaris especials (en períodes de vacances):**

- Més informació en: <http://biblioteca.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81
- Línies de metro: Línia 3 (estació: Colón)  
Línia 5 (estació: Colón)

## BIBLIOTECA DIPÒSIT

**Adreça:** Av. dels Tarongers, s/n (edifici Biblioteca de Ciències Socials Gregori Maians) - 46022 València

**Telèfon:** 96 382 89 56

**Fax:** 96 382 87 48

A/e: [bibdepo@uv.es](mailto:bibdepo@uv.es)

**Directora:** María Victoria Sanz

**Horari habitual:**

- de 8:00 a 15:00 h (de dilluns a divendres. NO hi ha atenció directa)





**Accés al fons:** per accedir als fons, els usuaris han de:

- Sol·licitar-los als taulells de préstec de les altres biblioteques, on s'envien per a consultar-los
- Sol·licitar-los fent una reserva en: <http://trobes.uv.es>

**Com arribar-hi:**

- Línies d'autobusos: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Línies de metro: línia 4 (estacions: La Carrasca i Tarongers)



## 11. VIGÈNCIA

---

Aquest és el text íntegre de la Carta de Serveis del Servei de Biblioteques i Documentació.

N'hi ha dues versions reduïdes, en format tríptic, una general per a tots els usuaris i les usuàries de les nostres biblioteques i l'altra adreçada específicament als investigadors i a les investigadores de la UV, accessibles en format electrònic a la web del Servei i editades en paper, disponibles en totes les biblioteques.

Aquesta carta de serveis va ser aprovada pel Consell de Direcció a l'octubre de 2010 i és vigent fins al desembre de 2013, llevat que variacions importants dels seus continguts aconsellen anticipar-ne la revisió.

**València, octubre de 2010**



El Pla Estratègic de la Universitat de València estableix la necessitat de generalitzar les Cartes de Serveis per a fomentar la transparència en la prestació dels serveis i la participació dels usuaris i de les usuàries en la seua millora