

# UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

# CARTAS DE SERVICIOS

---



## SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

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



## ÍNDICE

1. Introducción .....	1
2. Misión .....	2
3. Organigrama .....	2
4. Servicios prestados .....	3
5. Compromisos de gestión .....	3
6. Indicadores de calidad .....	8
7. Legislación aplicable .....	9
8. Derechos y deberes de los usuarios y usuarias .....	12
9. Formas de participación y colaboración .....	14
10. Localización y horarios de atención . .....	15
• 10.1. Secciones Centrales.....	15
• 10.2. Archivos .....	16
• 10.3. Bibliotecas .....	16
11. Vigencia .....	24

# CARTA DE SERVICIOS

VNIVERSITAT **Servei de Biblioteques**  
E VALÈNCIA **i Documentació**



## SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

### UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

#### 1. INTRODUCCIÓ

---

La decisió de redactar esta Carta de Servicios deriva directament del Plan Estratégic de la Universitat de València 2008-2011, en cuya línia estratègica 121 estableció la necessitat de generalitzar esta herramienta de gestió a las diferentes unidades universitarias.

Ante esta orientaci3n institucional y a propuesta de la Direcci3n, una Comisi3n de Redacci3n de la Carta de Servicios formada por las personas que se relacionan m3s adelante ha elaborado la correspondiente al Servei de Biblioteques i Documentaci3n en los t3rminos que figuran a continuaci3n.

La carta de servicios es un documento escrito, a trav3s del cual las organizaciones informan p3blicamente a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que gestionan, y sobre los compromisos de calidad en su prestaci3n y los derechos y obligaciones que les asisten (Reglamento particular de AENOR rp a58).

---

COMISI3N DE ELABORACI3N DE LA CARTA DE SERVICIOS: MIEMBROS DE LA COMISI3N DE REDACCI3N

Coordinadora: Victoria Garc3a Esteve

Vocales:

- Blanca Salom
- Isabel Soler
- Rosario Ferre
- Blanca Llopis
- Juan Carlos Palancas
- Justo Giner
- Nieves Marina
- Jos3 Miguel Gallego
- Elisa Mill3s
- Pilar Mata

Secretaria: M<sup>a</sup> Jes3s Garc3a Mateu



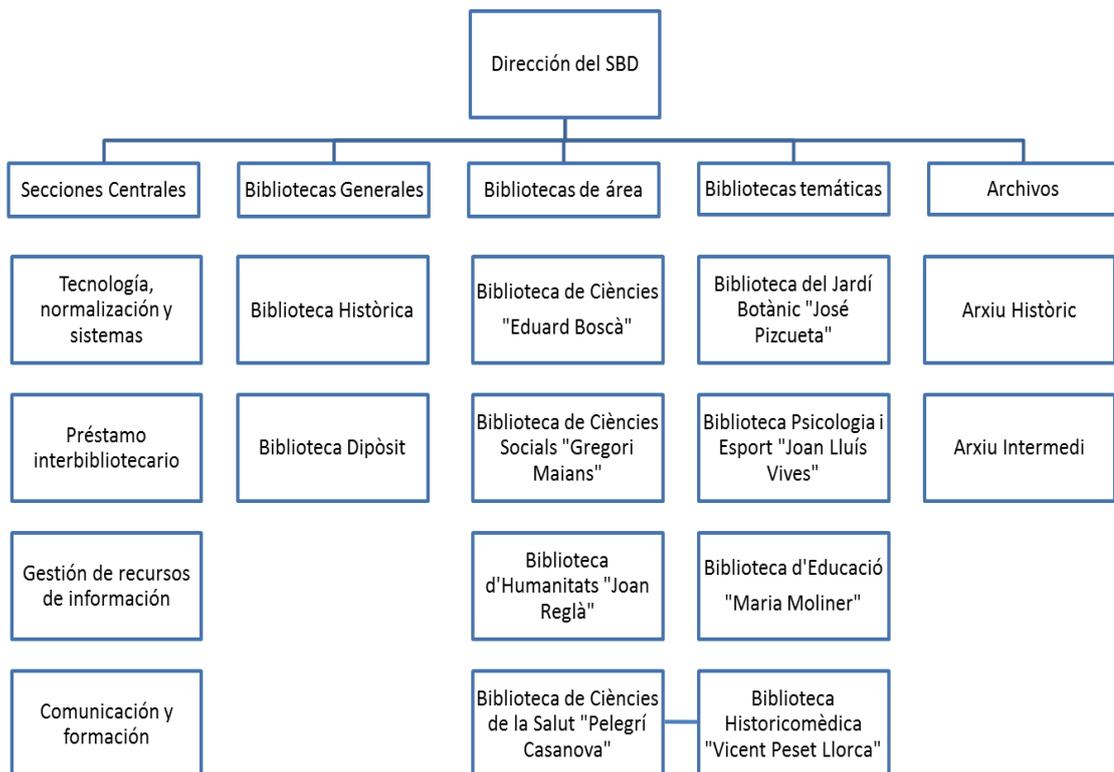
## 2. MISIÓN

La biblioteca universitaria es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la cultura y para otras actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universitat.

Tiene como misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universitat, facilitar el acceso al mismo y su difusión, colaborar en el proceso de creación del conocimiento y prestar servicios que contribuyan a la consecución de los objetivos de la institución, todo ello dirigido a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

## 3. ORGANIGRAMA

El organigrama del Servei de Biblioteques i Documentació (SBD) es el siguiente:



## 4. SERVICIOS PRESTADOS

---

Las actividades principales desarrolladas por el SBD son:

- I. Ofrecer, difundir y facilitar el acceso a una colección de recursos adecuada a las necesidades de la docencia, el aprendizaje, la investigación y la cultura
- II. Dar un servicio de préstamo de calidad, rápido y accesible, de acuerdo con la normativa de préstamo vigente y suministrar documentos que no se encuentren en la colección de la biblioteca de la UV
- III. Formar en competencias informacionales de carácter básico y especializado
- IV. Atender a los usuarios y usuarias de manera cordial y profesional
- V. Ofrecer horarios de apertura amplios y dar servicios de apoyo al estudio y el aprendizaje
- VI. Facilitar un servicio de reproducción (con las restricciones que dispone la legislación vigente)
- VII. Prestar un servicio personalizado adaptado a las necesidades específicas de las personas con discapacidad
- VIII. Ofrecer servicios de apoyo rápidos, accesibles y especializados a la docencia, la investigación y la publicación científica
- IX. Difundir información a la comunidad universitaria sobre los servicios que presta la Biblioteca de la Universitat de València
- X. Evaluar la calidad del servicio

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

---

- I. OFRECER, DIFUNDIR Y FACILITAR EL ACCESO A UNA COLECCIÓN DE RECURSOS ADECUADA A LAS NECESIDADES DE LA DOCENCIA, EL APRENDIZAJE, LA INVESTIGACIÓN Y LA CULTURA**
  1. Estudiar nuevos recursos y servicios que se considere de interés adquirir, ofreciendo períodos de prueba debidamente publicitados mediante la página web.
  2. Estudiar y contestar todas las solicitudes de compra recibidas.
  3. Los usuarios y usuarias podrán, mediante el catálogo Trobes:
    - Informarse sobre el estado del procedimiento de adquisición.
    - Recibir información actualizada y de su interés activando su perfil DSI (Difusión Selectiva de la Información).
  4. Informar mensualmente, mediante el catálogo Trobes, sobre las nuevas incorporaciones a la colección.

---

<sup>1</sup>NOTA: En todos los casos, los plazos de tiempo señalados hacen referencia a días lectivos.



5. Actualizar la colección bibliográfica teniendo en cuenta las diferentes temáticas y soportes:
  - Mantener el número de publicaciones seriadas y bases de datos por PDI.
  - Mantener o incrementar la ratio de libros por estudiante.
6. Mantener o incrementar el número de libros de libre acceso disponibles en las bibliotecas.
7. Poner a disposición de los usuarios y usuarias las nuevas compras en un plazo máximo de diez días a partir de la recepción del documento en la biblioteca.
8. Difundir, mediante el catálogo, el patrimonio bibliográfico impreso y manuscrito de la UV.
9. Mantener o incrementar la superficie actual destinada a biblioteca, y el número de puestos de lectura y estudio.
10. Incrementar el número de ordenadores fijos y portátiles a disposición de los usuarios y usuarias.
11. Facilitar a la comunidad universitaria el acceso a los recursos electrónicos bibliográficos mediante el catálogo Trobes y la web de la Biblioteca, desde cualquier ordenador conectado a la red UV o por VPN (Virtual Private Network), las 24 horas del día.
12. Mejorar el acceso a la colección en soporte físico disponible en salas de lectura.
13. Informar debidamente de los cambios o paros programados de los servicios mediante la web de la biblioteca con una antelación mínima de dos días. En los casos de incidencias imprevistas se informará a los usuarios y usuarias tan pronto como sea posible.

**II. DAR UN SERVICIO DE PRÉSTAMO DE CALIDAD, RÁPIDO Y ACCESIBLE, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA DE PRÉSTAMO VIGENTE Y SUMINISTRAR DOCUMENTOS QUE NO SE ENCUENTREN EN LA COLECCIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UV**

14. Realizar el préstamo de la colección de libre acceso de manera ágil y eficaz, mediante el personal de las bibliotecas o las máquinas de autopréstamo disponibles en las salas de lectura.
15. De acuerdo con la normativa vigente, los miembros de la comunidad universitaria podrán realizar una reserva de material bibliográfico y documental.
16. Los usuarios y usuarias recibirán los documentos solicitados por préstamo intercampus y de la Biblioteca Dipòsit en un plazo máximo de seis días, siempre que no estén prestados.
17. Responder a todas las consultas de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de dos días lectivos.
18. Aumentar el número de ordenadores portátiles disponibles para prestarlos a los miembros de la comunidad universitaria, manteniendo como mínimo la relación de un ordenador por cada 100 estudiantes.

### III. FORMAR EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES DE CARÁCTER BÁSICO Y ESPECIALIZADO

19. Atender las solicitudes, formuladas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, de sesiones de formación general y especializada sobre competencias informacionales (Cursos a la carta).
20. Ofrecer sesiones de formación básica orientadas a los estudiantes de nuevo ingreso durante el primer trimestre del curso.
21. La Biblioteca ofrecerá formación en competencias informacionales dentro de las nuevas titulaciones de grado.

### IV. ATENDER A LOS USUARIOS Y USUARIAS DE MANERA CORDIAL Y PROFESIONAL

22. Atender todas las consultas de información recibidas, por cualquier medio, con los compromisos siguientes:
  - Consultas básicas presenciales y por teléfono: inmediatamente.
  - Consultas básicas electrónicas: en un plazo máximo de un día lectivo.
  - Consultas especializadas: en un plazo máximo de dos días lectivos.
  - Consultas especializadas sobre fondo antiguo: en un plazo máximo de cinco días lectivos.
23. Implantar un buzón único de atención a los usuarios y usuarias y responder a las incidencias (consultas, sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones) en un plazo máximo de ocho días lectivos.

### V. OFRECER HORARIOS DE APERTURA AMPLIOS Y DAR SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIO Y AL APRENDIZAJE

24. Mantener en correcto funcionamiento el equipamiento de acceso público en todas las bibliotecas.
25. Mantener abiertas las bibliotecas 300 días al año y, en el caso de la Biblioteca d'Humanitats Joan Reglà, al menos 325 días. Para las bibliotecas del Jardí Botànic José Pizcueta y la Biblioteca Històrico-Mèdica Vicent Peset Llorca, este período será de 250 días al año.
26. Garantizar que al menos una biblioteca por campus está abierta las 24 horas del día y todo el fin de semana durante los períodos de exámenes, e informar de ello con una antelación mínima de diez días.
27. Durante los períodos de apertura extraordinaria se ofrecerán los servicios de consulta en sala y acceso a los recursos electrónicos.
28. Garantizar a los miembros de la comunidad universitaria la posibilidad de utilizar una conexión WIFI desde cualquier biblioteca.
29. Dar apoyo a los estudiantes, en colaboración con el Servei d'Informàtica en cuanto al uso de los recursos electrónicos institucionales (Aula Virtual, WIFI, correo, Secretarí Virtual), como mínimo en una biblioteca por campus.
30. Disponer de salas de estudio para grupos en, como mínimo, una biblioteca de cada campus.



**VI. FACILITAR UN SERVICIO DE REPRODUCCIÓN (CON LAS RESTRICCIONES QUE DISPONE LA LEGISLACIÓN VIGENTE)**

31. Disponer de equipos de reprografía en todas las bibliotecas.
32. Suministrar reproducciones de documentos del fondo histórico en el plazo máximo de un mes.
33. Atender las solicitudes de digitalización de los documentos impresos que no tengan derechos de autor vigentes e incluirlos en la colección SOMNI.

**VII. PRESTAR UN SERVICIO PERSONALIZADO ADAPTADO A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

34. Aumentar el número de ordenadores adaptados disponibles para los miembros de la comunidad universitaria manteniendo, como mínimo, la relación de un ordenador por cada 100 estudiantes con algún tipo de discapacidad declarada.
35. Ofrecer condiciones especiales de préstamo a los miembros de la comunidad universitaria con algún tipo de discapacidad declarada, de acuerdo con la normativa vigente.

**VIII. OFRECER SERVICIOS DE APOYO RÁPIDOS, ACCESIBLES Y ESPECIALIZADOS A LA DOCENCIA, LA INVESTIGACIÓN Y LA PUBLICACIÓN CIENTÍFICA**

36. Disponer en el fondo de la Biblioteca del 100% de la bibliografía básica recomendada por el profesorado en las guías docentes de cada curso académico.
37. Ofrecer al profesorado la posibilidad de incluir en el catálogo y en el Aula Virtual la selección de bibliografía recomendada para cada asignatura.
38. Garantizar el acceso, la formación y el soporte en la utilización de un programa de gestión de bibliografías personales.
39. Ofrecer el acceso a los sumarios de una amplia colección de revistas españolas y extranjeras.
40. Suministrar artículos digitalizados de la colección impresa, de acuerdo con la legislación vigente, en un plazo máximo de dos días lectivos.
41. Ofrecer información sobre la publicación electrónica de revistas científicas de calidad editadas por la Universitat de València mediante OJS (Open Journal System).
42. Informar a los investigadores e investigadoras de la UV sobre los procesos de acreditaciones y evaluaciones en la valoración de sus publicaciones.
43. Dar soporte al archivo de la producción científica de la Universitat utilizando el repositorio institucional RODERIC, organizarlo y garantizar el acceso al mismo, su difusión y su preservación.

**IX. DIFUNDIR INFORMACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

44. Informar mediante la web de las novedades relacionadas con los recursos bibliográficos y los servicios de la biblioteca.



**X. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

45. Colaborar con REBIUN en la elaboración, revisión y difusión anual de estadísticas.
46. Establecer, revisar y difundir anualmente el grado de cumplimiento de los objetivos del plan sectorial de bibliotecas.
47. Establecer, revisar y difundir anualmente el grado de cumplimiento de los indicadores de la carta de servicios del SBD.

**Especificación de las medidas de subsanación previstas en caso de incumplimiento de estos compromisos de gestión:**

Las quejas y reclamaciones por el incumplimiento de estos compromisos podrán remitirse a la Dirección del servicio por las vías indicadas, y darán lugar a un escrito dirigido a la persona que haya formulado la reclamación o queja, en el que se detallarán las causas por las cuales se hubieran producido, y también las medidas establecidas para corregirlas.

## 6. INDICADORES DE CALIDAD

---

1. Número de incidencias del servicio distribuidas por tipos: consultas, sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones recibidas en el buzón web, sobre cada compromiso de gestión [C1 a C47]
2. Número de pruebas de nuevos productos activadas en la comunidad universitaria [C1]
3. Número de publicaciones seriadas por PDI [C5]
4. Número de bases de datos accesibles mediante la web [C5]
5. Número de libros por estudiante [C5]
6. Número de metros lineales de libre acceso [C6]
7. Número de documentos impresos y de manuscritos del fondo antiguo catalogados [C8]
8. Número de m<sup>2</sup> destinados a la Biblioteca por estudiante [C9]
9. Número de estudiantes por puesto de lectura [C9]
10. Número de ordenadores por estudiante [C10]
11. Número total de accesos (descargas y búsquedas) a los recursos electrónicos bibliográficos suscritos [C11]
12. Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo de compromiso [C17]
13. Número de sesiones de formación impartidas a la carta [C19]
14. Porcentaje de estudiantes de nuevo ingreso que han recibido formación básica en el uso de la biblioteca [C20]
15. Porcentaje de titulaciones de grado con formación integrada respecto del total de titulaciones de grado [C21]
16. Número anual de días de apertura de cada biblioteca [C25]
17. Porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos de fondo antiguo tramitadas en el plazo de compromiso [C32]
18. Número de ejemplares adquiridos con el presupuesto de la bibliografía básica [C36]
19. Número de bibliografías incluidas en el catálogo [C37]
20. Número de sesiones anuales realizadas utilizando el gestor de bibliografías personales [C38]
21. Porcentaje de solicitudes de artículos digitalizados de la colección impresa tramitadas en el plazo de compromiso [C40]
22. Número de revistas de la Universitat de València que se editan mediante OJS (Open Journal System) [C41]
23. Número de accesos a RODERIC [C43]
24. Número total de accesos a la web de la biblioteca [C44]

NOTA: En cada indicador se indica entre corchetes [ ] el código del compromiso vinculado.

## 7. LEGISLACIÓN APLICABLE

---

### Normativa General

- ☞  Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
- ☞  Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- ☞  Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- ☞  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 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades y Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley 6/2001.
- ☞  Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat Valenciana por el cual se aprueban los Estatutos de la Universitat de València.
- ☞  Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.
- ☞  Ley 5/2007, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del patrimonio cultural valenciano.
- ☞  Real decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, en el que se regularizan, se aclaran y se armonizan las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- ☞  Ley 23/2006, de 7 de julio, por la cual se modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual.
- ☞  Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.
- ☞  Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

## **Normativa interna y planificación estratégica**

 Reglamento de régimen interno 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>

 Normas de acceso para la consulta de las bibliotecas históricas y del fondo antiguo de las bibliotecas de la Universitat de València (Consell de Govern 4-III-2003; última modificación en Consell de Govern 27-VI-2006).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/110c.pdf>

 Normas de préstamo a domicilio para todas las bibliotecas de la Universitat de València (ACGUV 34/2003, aprobado en Consell de Govern de 4 de marzo de 2003; última modificación en ACGUV 137/2006, del 27-VI-2006).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/110a.pdf>

 Normas de préstamo de obras de fondo antiguo para exposiciones (ACGUV 34/2003, aprobado en Consell de Govern de 4 de marzo de 2003).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/110b.pdf>

 Procedimiento para la reproducción de fondos históricos del Servei d'Informació Bibliogràfica con fines de investigación (Junta de Govern 30-VII-1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/12.pdf>

 Procedimiento para la reproducción de fondos históricos del Servei d'Informació Bibliogràfica con fines editoriales (Junta de Govern 30-VII-1986).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/11.pdf>

 Trámite de adquisición de material bibliográfico a las unidades de información bibliográfica adscritas a centros (Junta de Govern 11-IV-1989).

Disponible en: <http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Serveis/15.pdf>

 Plan Estratégico de la Universitat de València 2008-2011.

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

 II Plan Estratégico de Rebiun 2007-2010.

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

 Plan Operativo 2010: documento orientador de la política general universitaria y del presupuesto del ejercicio. Cap. 9, Plan sectorial de bibliotecas.



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



## 8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE LAS USUARIAS

---

### DERECHOS:

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el SBD tienen los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, y en particular:

-  Disponer de espacios e infraestructuras idóneos para la consulta y el estudio, así como acceder en condiciones razonables a todos los servicios que preste la biblioteca de acuerdo con la normativa vigente.
-  Acceder a la biblioteca con un amplio horario de apertura.
-  Disponer de recursos de información de calidad, con contenidos adecuados para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la cultura.
-  Recibir información y asesoramiento en la localización y el acceso a los recursos bibliográficos.
-  Obtener documentos en préstamo del fondo propio, así como de fondos procedentes de otras instituciones.
-  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 se derive de la normativa vigente.

### DEBERES:

-  Respetar los espacios, los equipamientos y las instalaciones, contribuyendo a mantener un entorno adecuado.



-  Evitar cualquier comportamiento que perturbe la actividad de los otros usuarios.
-  Hacer un buen uso de los recursos de información que la biblioteca pone a su disposición.
-  Respetar la legislación sobre propiedad intelectual a la hora de 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 utilización de los recursos electrónicos.
-  Colaborar para mantener el correcto funcionamiento del servicio, comportarse de manera correcta con el personal de la biblioteca y seguir sus indicaciones.
-  Cualquier otro deber que se derive de la normativa vigente.

## 9. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

A fin de colaborar en la mejora de la prestación del servicio, los usuarios y usuarias de la biblioteca pueden:

-  Formular sugerencias que nos ayuden a mejorar y dar su opinión sobre los servicios que ofrecemos
-  Plantear quejas y reclamaciones, cuando los servicios que ofrecemos no les resulten satisfactorios
-  Participar en los órganos de representación del Servei de Biblioteques i Documentació
-  Participar en las actividades de la biblioteca

Las vías de comunicación de las bibliotecas de la UV con esta finalidad son:

### Vías de comunicación formalizadas:

Buzón web de sugerencias, quejas y reclamaciones: <http://biblioteca.uv.es>

### Vías de comunicación abiertas:

	Correo electrónico	<a href="mailto:biblioteca@uv.es">biblioteca@uv.es</a>
	Atención telefónica	96 398 31 40
	Atención postal	SBD. Serveis Centrals C/ Universitat 2- 46003 VALÈNCIA
	Atención personal	En los mostradores de las bibliotecas y en las oficinas de los Serveis Centrals

### Compromisos de gestión asociados:

Respuesta a quejas, reclamaciones y sugerencias antes de 8 días lectivos

## 10. LOCALIZACIÓN Y HORARIOS DE ATENCIÓN

### 10.1. SECCIONES CENTRALES

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

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Colón)  
línea 5 (estación: Colón)

**Fax:** 96 386 48 33

#### DIRECCIÓN

**Directora técnica:** María Victoria García Esteve

**Teléfono:** 96 398 31 40

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

#### TECNOLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y SISTEMAS

**Teléfonos:**

- **Coordinación:** 96 386 47 55
- **Consultas técnicas:** 96 386 41 28 - 96 398 31 19
- **Consultas sobre usuarios:** 96 398 31 22

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

**Horario habitual:** de 8:30 a 20:00 h (de lunes a viernes)

#### PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO

**Teléfonos:**

- **Coordinación:** 96 386 41 99
- **Información:** 96 398 30 16 - 96 398 33 59
- **Administración:** 96 386 41 98

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

**Horario habitual:**

- de 9:00 a 15:00 h y de 16:00 a 18:00 h (de lunes a jueves)
- de 9:00 a 15:00 h (viernes)

#### GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN

**Teléfonos:**

- **Coordinación:** 96 386 47 56
- **Información:** 96 386 47 01

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

**Horario habitual:** de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes)

#### COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

**Teléfono:** 96 386 41 27

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

**Horario habitual:** de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes)

## 10.2. ARCHIVOS

### ARXIU HISTÒRIC

**Direcció:** Av. Blasco Ibáñez, 30 (Edificio: Facultat de Filosofia y Ciències de l'Educació) - 46010 València

**Teléfono:** 96 386 45 15

**Fax:** 96 386 47 74

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

**Responsable:** Irene Manclús Cuiñat

**Horario habitual:**

- de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:15 h (de lunes a miércoles)
- Agosto: cerrado

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Facultats)

### ARCHIVO INTERMEDIO

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

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

**Fax:** 96 382 89 54

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

**Responsable:** Cristina Barbé Furió

**Horario habitual:** de 9:00 a 14:00 h (de lunes a viernes)

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 18, 29, 30, 40, 41, 71
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

## 10.3. BIBLIOTECAS

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

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador de préstamo:** 96 354 33 92
- **Direcció:** 96 354 41 58
- **Adquisiciones:** 96 354 45 26
- **Hemeroteca:** 96 354 33 92 – 96 354 44 83
- **Préstamo:** 96 354 33 62
- **Proceso técnico:** 96 354 45 26
- **Información bibliográfica:** 96 354 33 62

**Fax:** 96 354 47 98

**C.e.:**

- **Direcció:** [rosario.ferre@uv.es](mailto:rosario.ferre@uv.es)
- **Adquisiciones:** [adquisiciones.ciencias@uv.es](mailto:adquisiciones.ciencias@uv.es)
- **Hemeroteca:** [cienrev@uv.es](mailto:cienrev@uv.es)
- **Préstamo:** [piciencias@uv.es](mailto:piciencias@uv.es)
- **Proceso técnico:** [proteccien@uv.es](mailto:proteccien@uv.es)
- **Información bibliográfica:** [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es)

**Directora:** Rosario Ferre Sanchis

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 14:00 h (sábados)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:30 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de exámenes y de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 63
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: Campus de Burjassot y Vicent Andrés Estellés)

## SALA DE FARMÀCIA

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador de préstamo:** 96 354 48 76
- **Dirección:** 96 354 41 58
- **Adquisiciones:** 96 354 45 26
- **Hemeroteca:** 96 354 48 76 – 96 354 33 62
- **Préstamo:** 96 354 33 62
- **Proceso técnico:** 96 354 45 26
- **Información bibliográfica:** 96 354 33 62

**Fax:** 96 354 47 98

**C.e.:**

- **Dirección:** [rosario.ferre@uv.es](mailto:rosario.ferre@uv.es)
- **Adquisiciones:** [adquisiciones.ciencias@uv.es](mailto:adquisiciones.ciencias@uv.es)
- **Hemeroteca:** [cienrev@uv.es](mailto:cienrev@uv.es)
- **Préstamo:** [piciencias@uv.es](mailto:piciencias@uv.es)
- **Proceso técnico:** [proteccien@uv.es](mailto:proteccien@uv.es)
- **Información bibliográfica:** [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es)

**Directora:** Rosario Ferre Sanchis

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)
- sábados: cerrado

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)

**Horarios especiales (en períodos de exámenes y de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 63
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: Campus de Burjassot y Vicent Andrés Estellés)

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

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador:** 96 386 41 53 (ext. 52228)
- **Dirección:** 96 386 41 53 (ext. 52804)
- **Administración:** 96 386 41 53 (ext. 52827)
- **Adquisiciones:** 96 398 39 59

- **Administración Hemeroteca:** 96 386 41 53
- **Mostrador Hemeroteca:** 96 386 41 53 (ext. 55122)
- **Hemeroteca:** 96 398 39 60
- **Préstamo:** 96 398 32 79
- **Proceso técnico:** 96 398 39 59
- **Información bibliográfica:** 96 398 32 79

Fax: 96 386 41 74

C.e.:

- **Dirección:** [regina.pinilla@uv.es](mailto:regina.pinilla@uv.es)
- **Adquisiciones:** [pasalud@uv.es](mailto:pasalud@uv.es)
- **Hemeroteca:** [hemesalud@uv.es](mailto:hemesalud@uv.es)
- **Préstamo:** [pisalud@uv.es](mailto:pisalud@uv.es)
- **Proceso técnico:** [pasalud@uv.es](mailto:pasalud@uv.es)
- **Información bibliográfica:** [pisalud@uv.es](mailto:pisalud@uv.es)

**Directora:** Regina Pinilla Pérez de Tudela

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:30 h (sábados)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:00 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:15 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de exámenes y de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 12, 29, 30, 70, 71, 79, 80, 81, 89
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Facultats)

## BIBLIOTECA DE CIÈNCIES SOCIALS *Gregori Maians*

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador de información:** 96 382 89 69
- **Dirección:** 96 382 87 34
- **Adquisiciones:** 96 382 87 61
- **Hemeroteca:** 96 382 87 41 – 96 162 51 26
- **Proceso técnico:** 96 382 87 38
- **Préstamo:** 96 382 87 39
- **Mostrador de préstamo:** 96 382 87 60
- **Información bibliográfica:** 96 382 87 37
- **Mostrador de información bibliográfica:** 96 382 89 14

Fax: 96 382 87 35

C.e.:

- **Dirección:** [blanca.llopis@uv.es](mailto:blanca.llopis@uv.es)
- **Adquisiciones:** [adquibibsoc@uv.es](mailto:adquibibsoc@uv.es)
- **Hemeroteca:** [revbibsoc@uv.es](mailto:revbibsoc@uv.es)
- **Préstamo:** [prestecbibsoc@uv.es](mailto:prestecbibsoc@uv.es)
- **Proceso técnico:** [procesbibsoc@uv.es](mailto:procesbibsoc@uv.es)
- **Información bibliográfica:** [infobibsoc@uv.es](mailto:infobibsoc@uv.es)

**Directora:** Blanca Llopis Carles

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 21:00 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 14:00 h (sábados)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:30 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de exámenes y de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

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

**Dirección:** Campus dels Tarongers s/n. Biblioteca de Ciències Socials “Gregori Maians” (2º piso, Zona Sur) - 46022 València

**Teléfono:** 96 382 87 42

**Fax:** 96 382 87 43

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

**Responsable:** M. Consuelo Pons Pons

**Horario habitual:**

- de 9:00 a 14:00 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:30 h (martes)

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

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

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

**Teléfonos:**

- **Dirección:** 96 398 31 23
- **Adquisiciones:** 96 386 44 41
- **Hemeroteca:** 96 162 51 10
- **Préstamo:** 96 386 44 88
- **Proceso técnico:** 96 398 31 23
- **Información bibliográfica:** 96 398 31 23

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

**Responsable:** Silvia Giner Rivelles

**Horario habitual: (de septiembre a junio)**

- de 8:30 a 21:00 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:30 h (sábados)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:30 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 18, 29, 30, 40, 41, 71
- Líneas de metro: línea 4 (estación: La Carrasca)

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

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador:** 96 386 44 19 – 96 386 45 57
- **Dirección:** 96 386 40 10
- **Adquisiciones:** 96 386 44 26 – 96 398 32 70 – 96 398 36 73
- **Hemeroteca:** 96 386 47 77
- **Préstamo:** 96 386 44 95
- **Proceso técnico:** 96 386 45 63
- **Información bibliográfica:** 96 386 48 10

**Fax:** 96 386 45 58

**C.e.:**

- **Dirección:** [isabel.soler@uv.es](mailto:isabel.soler@uv.es)
- **Adquisiciones:** [humadqui@uv.es](mailto:humadqui@uv.es)
- **Hemeroteca:** [humarevistas@uv.es](mailto:humarevistas@uv.es)
- **Préstamo:** [humaprestamo@uv.es](mailto:humaprestamo@uv.es)
- **Proceso técnico:** [humaproceso@uv.es](mailto:humaproceso@uv.es)
- **Información bibliográfica:** [humainfo@uv.es](mailto:humainfo@uv.es)

**Directora:** Isabel Soler Ferrer

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 21:00 h (sábados y domingos, excepto fiestas señaladas y puentes)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:45 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de exámenes y de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 79, 80, 81
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Facultats)

## CARTOTECA

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

**Teléfono:** 96 386 49 24

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

**Responsable:** José Rueda Murria

**Horario habitual:**

- de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:00 h (martes y jueves)

**Horario de préstamo:**

- de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:00 h (martes y jueves)

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Facultats)

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

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

**Teléfonos:**

- **Mostrador de préstamo:** 96 386 49 55
- **Direcció:** 96 386 45 34
- **Adquisiciones:** 96 386 46 66
- **Hemeroteca:** 96 386 49 81
- **Préstamo:** 96 386 45 34
- **Proceso técnico:** 96 386 49 80
- **Información bibliográfica:** 96 386 49 80

**Fax:** 96 386 49 56

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

**Responsable:** Juan Carlos Palancas Castañón

**Horario habitual:**

- de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)
- de 9:00 a 13:45 h (sábados)

**Horario de préstamo:**

- de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- de 8:30 a 13:30 h (sábados)

**Horarios especiales (en períodos de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 12, 29, 31, 71, 79, 81, 89
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Facultats)

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

**Direcció:** Palau de Cerveró - Plaza Cisneros, 4 - 46003 València

**Teléfono:**

- **Adquisiciones y proceso técnico:** 96 392 62 63
- **Préstamo y hemeroteca:** 96 392 63 20

**Fax:** 96 391 96 91

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

**Responsable:** José Enrique Ucedo Vela

**Horario de apertura de la sala de lectura:**

- de 8:30 a 14:00 h (mañanas, de lunes a viernes)
- de 15:00 a 20:00 h (tardes, de lunes a viernes)

**Horario de atención al público y préstamo:**

- de 8:30 a 14:00 h (lunes, martes, jueves y viernes)
- de 15:00 a 20:00 h (miércoles)

**Horarios especiales (en períodos de vacaciones)**

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 1, 5, 6, 8, 11, 16, 26, 28, 29, 36, 80, 95

### BIBLIOTECA DEL JARDÍ BOTÀNIC *José Pizcueta*

**Direcció:** C/ Quart, 80 (Jardí Botànic, segunda planta) - 46008 València

**Teléfonos:**

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



Fax (centro): 96 315 68 26

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

Responsable: Maria Josep Borràs Lorente

Horario habitual:

- de 8:30 a 14:30 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:30 h (lunes y miércoles)

Horario de préstamo:

- de 8:30 a 14:30 h (de lunes a viernes)
- de 16:00 a 18:30 h (lunes y miércoles)

Horarios especiales (en períodos de vacaciones)

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

Cómo llegar:

- Líneas de autobuses: 5, 7, 81
- Líneas de metro: línea 1 (estación: Túria)

## BIBLIOTECA HISTÒRICA

Dirección: C/ Universitat, 2 - C/ la Nau, 2 - 46003 València

Teléfonos:

- Dirección: 96 386 45 59
- Adquisiciones: 96 386 45 56
- Hemeroteca: 96 386 41 18
- Préstamo: 96 386 41 18
- Proceso técnico: 96 386 41 18
- Información bibliográfica: 96 386 41 18
- Sala Pérez Bayer y mostrador: 96 386 40 74

Fax: 96 398 34 54

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

Directora: María Cruz Cabeza Sánchez Albornoz

Horario habitual:

- Sala de Referencia: de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)  
de 9:00 a 13:30 h (sábados)
- Sala Pérez Bayer: de 9:00 a 14:00 h y de 15:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)  
de 9:00 a 13:30 h (sábados)

Horario de préstamo:

- De 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
- De 9:00 a 13:30 h (sábados)

Horarios especiales (en períodos de vacaciones):

- Más información en: <http://biblioteca.uv.es>

Cómo llegar:

- Líneas de autobuses: 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81
- Líneas de metro: línea 3 (estación: Colón)  
línea 5 (estación: Colón)

## BIBLIOTECA DIPÒSIT

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

Teléfono: 96 382 89 56

Fax: 96 382 87 48

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

Directora: María Victoria Sanz





**Horario habitual:**

- de 8:00 a 15:00 h (de lunes a viernes. NO hay atención directa)

**Acceso al fondo:** para acceder a los fondos, los usuarios deben:

- Solicitarlos en los mostradores de préstamo de las otras bibliotecas, donde se envían para su consulta.
- Solicitarlos haciendo una reserva en: <http://trobes.uv.es>

**Cómo llegar:**

- Líneas de autobuses: 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71
- Líneas de metro: línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

## 11. VIGENCIA

---

Este es el texto íntegro de la Carta de Servicios del Servei de Biblioteques i Documentació.

Existen dos versiones reducidas, en formato de tríptico, una general para todos los usuarios y usuarias de nuestras bibliotecas y otra dirigida específicamente a los investigadores e investigadoras de la UV, accesibles en formato electrónico en la web del Servicio y editadas en papel, disponibles en todas las bibliotecas.

Esta carta de servicios fue aprobada por el Consell de Direcció en octubre de 2010 y está vigente hasta diciembre de 2013, a menos que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

**Valencia, octubre de 2010**



El Plan Estratégico de la Universitat de València establece la necesidad de generalizar las Cartas de Servicios para fomentar la transparencia en la prestación de los servicios y la participación de los usuarios y usuarias en su mejora