



Sala de treball  
en grup 3



# CARTA DE SERVICIOS

Servei de Biblioteques i Documentació (SBD)

## 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 como misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universitat, facilitar el acceso al mismo y su difusión, y colaborar en el proceso de creación y transferencia del conocimiento. Los servicios que presta tienen como 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 DE GESTIÓN 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 la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta.

**Indicador 1.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesor.

**Compromiso 2.** Garantizar la suscripción de los recursos bibliográficos necesarios para la investigación.

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

**Servicio 2.** Dar acceso a los miembros de la comunidad universitaria a la colección de recursos de información mediante el buscador Trobes+ y el catálogo Trobes.

**Compromiso 3.** Poner a disposición de la comunidad universitaria una ventana única de búsqueda en línea (Trobes+) que permita consultar los recursos bibliográficos impresos y electrónicos del SBD, y la colección del fondo patrimonial de la UV.

**Indicador 3.** Número anual de accesos a la herramienta Trobes+.

**Indicador 4.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+.

**Indicador 5.** Índice de satisfacción del PDI respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+.

## Préstamo

**Servicio 3.** Dar a la comunidad universitaria un servicio de préstamo (incluyendo el intercampus para el personal de la UV) y suministrar los documentos que no se encuentran en la colección de la biblioteca de la Universitat de València (préstamo interbibliotecario para todo el que lo solicite), de acuerdo con la normativa vigente.

**Compromiso 4.** Realizar el préstamo de la colección de manera ágil y eficaz, mediante el personal de las bibliotecas o las máquinas de autopréstamo disponibles en las salas de lectura.

**Indicador 6.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de préstamo.

**Indicador 7.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo.

**Indicador 8.** Porcentaje de renovaciones vía OPAC respecto al total de renovaciones.

**Compromiso 5.** Atender las solicitudes de préstamo intercampus e interbibliotecario con eficacia y diligencia para proporcionar un servicio adecuado.

**Indicador 9.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario.

**Indicador 10.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo intercampus.

## Formación

**Servicio 4.** Ofrecer a nuestros estudiantes actividades formativas sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias informacionales e informáticas, CI2 (búsqueda, selección, evaluación y uso), de manera presencial y virtual, así como también facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.

**Compromiso 6.** Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de manera que satisfaga sus necesidades de información.

**Indicador 11.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la información recibida sobre el uso de la biblioteca.

**Indicador 12.** Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 respecto del total de estudiantes de grado.

**Compromiso 7.** Ampliar el número –y mantenerlos actualizados– de los materiales de autoformación disponibles en la web del SBD, en el apartado *Formació i aprenentatge en competències informacionals (Fàcil)*.

**Indicador 13.** Número de materiales de autoformación disponibles en la web del SBD.

## Atención a las personas usuarias

**Servicio 5.** Atender, orientar y resolver las cuestiones y dudas sobre el funcionamiento de los servicios de la biblioteca y sobre los recursos de información bibliográfica, planteadas por cualquier persona usuaria. Se podrá realizar de manera presencial, telefónica y virtual (la Biblioteca responde, correo electrónico, redes sociales).

**Compromiso 8.** Atender de manera correcta y profesional a todas las personas usuarias manteniendo o aumentando el índice de satisfacción obtenido en las encuestas en relación con la atención y trato del personal de biblioteca.

**Indicador 14.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la atención y trato del personal de biblioteca.

**Indicador 15.** Índice de satisfacción del PDI en relación con la atención y trato del personal de biblioteca.

## Espacios, equipos y horarios

**Servicio 6.** Facilitar a la comunidad universitaria espacios para el estudio individual y para el trabajo en grupo con los equipos adecuados (ordenadores, acceso a Internet, Wi-Fi, préstamo de portátiles...) de acuerdo con los recursos disponibles.

**Compromiso 9.** Garantizar un número de ordenadores fijos para la consulta y portátiles para el préstamo a la disposición de las personas usuarias que cumpla la ratio de 1,5 ordenadores por cada 100 estudiantes matriculados en la UV.

**Indicador 16.** Ratio de ordenadores fijos y portátiles a disposición de las personas usuarias respecto al número de estudiantes matriculados.

**Compromiso 10.** Aumentar el número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual.

**Indicador 17.** Número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual.

**Servicio 7.** Garantizar horarios de apertura amplios durante los períodos habituales. En períodos de exámenes se ofrecerán horarios de apertura extraordinaria para la comunidad universitaria.

**Compromiso 11.** Garantizar horarios extraordinarios de 24 horas (también

los fines de semana) en períodos de exámenes en una biblioteca por campus e informar con antelación. El horario de apertura habitual será, al menos, de 12 horas, de lunes a viernes, en períodos lectivos en todas las bibliotecas, excepto en la biblioteca del Jardín Botánico y en la Historicomédica.

**Indicador 18.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la adecuación del horario de la biblioteca.

**Indicador 19.** Número anual de días de apertura extraordinaria de 24 horas.

## Servicios desde la web

**Servicio 8.** Proporcionar a la comunidad universitaria servicios desde la web del SBD:

- Acceso único a la colección bibliográfica utilizando Trobes+.
- Acceso a los recursos electrónicos suscritos por el SBD desde cualquier ordenador de la red de la UV y, para los miembros de la comunidad universitaria, también desde fuera mediante la red privada virtual (VPN).
- Sugerencias de compra de libros (desiderata).
- Reservas de libros.
- Renovaciones de préstamo.
- Solicitudes de préstamo interbibliotecario.
- Solicitudes de préstamo intercampus.
- Incidencias de préstamo.
- Consultas al personal bibliotecario sobre la biblioteca, sus fondos y sus servicios (la Biblioteca responde).
- Acceso a la bibliografía recomendada.
- Solicitudes de artículos en PDF de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València (con fines de investigación).
- Solicitudes de sesiones de formación.
- Acceso a los materiales autoformativos.
- Solicitudes de digitalización de documentos del fondo antiguo para ser incluidos en la biblioteca digital SOMNI.

**Compromiso 12.** Proporcionar servicios desde la web del SBD de manera fácil y amigable.

**Indicador 20.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que se pueden utilizar desde la web.

**Indicador 21.** Índice de satisfacción del PDI en relación con el funcionamiento de los servicios que se pueden utilizar desde la web.

## Difusión del fondo patrimonial

**Servicio 9.** Difundir el patrimonio bibliográfico propio de la UV a la sociedad, a través de la biblioteca digital SOMNI, de acuerdo con la legislación vigente.

**Compromiso 13.** Incrementar un mínimo de 100 documentos anuales la biblioteca digital SOMNI, incluyendo todas las solicitudes de los usuarios para la digitalización de documentos que no estén sujetos a derechos de autor vigentes y cuyo estado de conservación lo permita.

**Indicador 22.** Número anual de documentos incluidos en SOMNI.

## Repositorio institucional

**Servicio 10.** 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 14.** Incrementar en un mínimo de 2000 documentos anuales el contenido de RODERIC.

**Indicador 23.** Número anual de documentos incluidos en RODERIC.

**Compromiso 15.** Ofrecer un perfil de investigador personalizado en RODERIC a todos los investigadores de la UV que tengan más de 20 documentos depositados en el repositorio.

**Indicador 24.** Número de perfiles de investigador elaborados anualmente.

## Atención a personas con diversidad funcional

**Servicio 11.** Ofrecer espacios bibliotecarios accesibles, servicios personalizados y equipos adaptados a las necesidades específicas de las personas con diversidad funcional para garantizar la igualdad de oportunidades.

**Compromiso 16.** Garantizar que en cada campus haya al menos una biblioteca con equipos adaptados (ex.: atriles, lupas, bucles magnéticos...) y ofrecer unas condiciones de préstamo especiales para las personas con diversidad funcional.

**Indicador 25.** Número total de equipos adaptados en las bibliotecas de área.

**Compromiso 17.** Mantener las condiciones necesarias para la renovación

del certificado de accesibilidad universal en las bibliotecas que ya lo tienen (Biblioteca d'Educació y Biblioteca d'Humanitats) y procurar su obtención en las bibliotecas que lo permitan.

**Indicador 26.** Número de bibliotecas de la UV con el sello de accesibilidad universal.

## Apoyo a la investigación y a la edición científica

**Servicio 12.** Proporcionar servicios de apoyo especializado a los investigadores de la UV.

- Dar apoyo para la gestión de las bibliografías personales: gestores bibliográficos, normativa internacional de citación...
- Solicitudes de artículos en PDF de revistas impresas pertenecientes a la colección de la Universitat de València.
- Orientar sobre la publicación y difusión de los trabajos de investigación.
- Participar en el proyecto cooperativo DIALNET (vaciado de revistas, capítulos de obras colectivas y congresos).
- Orientar en los procesos de acreditación y evaluación.

**Compromiso 18.** Proporcionar a los investigadores de la UV servicios especializados que respondan a sus necesidades.

**Indicador 27.** Índice de satisfacción del PDI en relación con el servicio de apoyo a la investigación.

**Compromiso 19.** Suministrar, por correo electrónico, artículos digitalizados de la colección impresa con fines de investigación, de acuerdo con la legislación vigente, en un plazo máximo de dos días lectivos.

**Indicador 28.** Índice de satisfacción del PDI en relación con el suministro de artículos en PDF.

**Indicador 29.** Porcentaje de solicitudes de artículos digitalizados de la colección impresa tramitadas en el plazo de compromiso.

**Compromiso 20.** Incrementar el número de documentos introducidos en DIALNET y facilitar el acceso a estos recursos.

**Indicador 30.** Número anual de documentos introducidos en DIALNET por las bibliotecas de la UV.

**Indicador 31.** Número anual de consultas a DIALNET realizadas por los usuarios de la UV.



**Servicio 13.** Prestar servicios de apoyo a la edición científica a los investigadores de la UV.

- Dar apoyo para la edición electrónica 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 en la UV.
- Orientar a los editores sobre cómo difundir una revista electrónica.
- Informar sobre los criterios de calidad de las revistas científicas y sobre su inclusión en los índices de evaluación.

**Compromiso 21.** Gestionar la edición electrónica de revistas científicas de calidad mediante OJS (Open Journal System) con el objetivo de incrementar el número de artículos publicados.

**Indicador 32.** Número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

# DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Los usuarios y las usuarias de los servicios que presta el Servei de Biblioteques i Documentació 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 del procedimiento administrativo común y, en particular:

- 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 presta la biblioteca de acuerdo con la normativa vigente y los recursos disponibles.
- Acceder a 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 suscritas por la Universitat.
- Recibir la formación básica para la utilización de los servicios y recursos, así como 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 DE LOS USUARIOS Y USUARIAS







- Respetar los espacios, los equipos y las instalaciones, contribuyendo a mantener un entorno adecuado. Evitar cualquier comportamiento que perturbe la actividad del resto de usuarios.
- 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), (...@uv.es).
- Cualquier otro deber que se derive de la normativa vigente.

# FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

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

- Dar su opinión sobre la calidad percibida respecto a los servicios que ofrece el SBD.
- Formular sugerencias que nos ayuden a mejorar.
- Plantear quejas cuando los servicios ofrecidos no resulten satisfactorios.
- Recibir atención en cuanto a las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les plantee en relación con los servicios que presta el SBD.
- Participar en los órganos de representación del Servei de Biblioteques i Documentació.

Las vías de comunicación con esta finalidad son:

-  Dirección electrónica: [biblioteca@uv.es](mailto:biblioteca@uv.es)
-  Atención telefónica: 96 398 31 40 / Fax: 96 386 48 33
-  Atención postal: C/ Universitat, 2 - 46003 VALÈNCIA
-  Atención personal: en los mostradores de las bibliotecas y en las oficinas de las secciones centrales
-  Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:  
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>
-  Encuestas: <http://links.uv.es/3LaZxqp>

## Compromisos asociados:

- Contestación a quejas y sugerencias antes de 30 días naturales.
- Contestación a sugerencias: nos comprometemos a informar a las personas que formulen sugerencias de los efectos que éstas puedan tener en la mejora de la prestación de los servicios que ofrecemos.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las personas usuarias que consideren que la unidad incumple los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán formular sus quejas dirigiéndolas a:

- Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UV:  
<https://webges.uv.es/uvEntreuWeb/entradaSEU.jsp>
- Dependencias de la dirección del SBD.

En caso de incumplimiento, la dirección del Servicio informará por escrito de las causas por las cuales no se ha cumplido el compromiso y de las medidas establecidas para corregir el incumplimiento detectado.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en la presente Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## VIGENCIA

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

Existen dos versiones reducidas en formato de tríptico: una versión general para todos los usuarios y usuarias de nuestras bibliotecas y otra dirigida específicamente a los investigadores de la UV. Los trípticos están accesibles en formato electrónico en la web del Servicio y también se han editado en papel, disponibles en todas las bibliotecas.

Esta Carta de Servicios fue aprobada por el Consell de Direcció en mayo de 2015 y estará vigente hasta mayo de 2019, a menos que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

# HORARIO DE ATENCIÓN

## Horario de apertura habitual de las bibliotecas de Campus:

12 horas, de lunes a viernes.

Horario de sábados: consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es> > Horarios).

Horarios especiales en períodos de exámenes (24h) y fines de semana para la comunidad universitaria.

**Más información:** consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es> > Horarios).

## Horario de apertura habitual de otros centros del SBD:

**Información:** consultar en la página web (<http://biblioteca.uv.es> > Horarios).

Sala de estudio Thesaurus (la Nau):

de 8:30 a 21:00 h (de lunes a viernes).

de 9:00 a 21:00 h (sábados).

de 9:30 a 13:45 h (domingos y festivos).

## Horario de apertura habitual de las Secciones Centrales del SBD (La Nau):

Tecnología, Normalización y Sistemas:

de 8:30 a 20:00 h (de lunes a viernes).

Préstamo Interbibliotecario,

Gestión de Recursos de Información,

Comunicación y Formación:

de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes).

# LOCALIZACIÓN

## SBD. DIRECCIÓN Y SECCIONES CENTRALES

---

C/ Universitat, 2 (Edificio La Nau) - 46003 València - <http://biblioteca.uv.es/>

**Dirección y Administración:** [direcciosbd@uv.es](mailto:direcciosbd@uv.es) - 96 398 31 40

**Tecnología, Normalización y Sistemas:** [cataleg@uv.es](mailto:cataleg@uv.es) - 96 398 31 22

**Préstamo Interbibliotecario:** [prestamo@uv.es](mailto:prestamo@uv.es) - 96 398 30 16

**Gestión de Recursos de Información:** [revistas@uv.es](mailto:revistas@uv.es) - 96 386 47 01

**Comunicación y Formación:** [websib@uv.es](mailto:websib@uv.es) - 96 386 41 27

## CAMPUS BLASCO IBÁÑEZ

---

**Biblioteca de Ciències de la Salut *Pelegrí Casanova*:** Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultat de Medicina) 46010 València - [pisalud@uv.es](mailto:pisalud@uv.es) - 96 386 40 13

**Biblioteca d'Humanitats *Joan Reglà*:** C/ Artes Gráficas, 13 - 46010 València - [bibhuma@uv.es](mailto:bibhuma@uv.es) 96 386 45 57

**Cartoteca:** Av. Blasco Ibáñez, 28 (Facultat de Geografia i Història, planta primera) - 46010 València - [cartoteca@uv.es](mailto:cartoteca@uv.es) - 96 386 49 24

**Biblioteca de Psicologia i Esport *Joan Lluís Vives*:** Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València [psicoesp@uv.es](mailto:psicoesp@uv.es) - 96 386 49 55

## CAMPUS DE BURJASSOT

---

**Biblioteca de Ciències *Eduard Boscà*:** C/ Dr. Moliner, 50 - 46100 Burjassot (València) [cieninfo@uv.es](mailto:cieninfo@uv.es) - 96 354 33 92

**Sala de Farmàcia:** Av. Vicent Andrés Estellés, s/n - 46100 Burjassot (València) - 96 354 48 76

## CAMPUS DELS TARONGERS

---

**Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans*:** Av. dels Tarongers, s/n - 46022 València [infobibsoc@uv.es](mailto:infobibsoc@uv.es) - 96 382 89 69

**Biblioteca Dipositària de l'ONU (ONUBIB):** Campus dels Tarongers s/n.

Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans* (2º piso, zona sur) - 46022 València [onubib@uv.es](mailto:onubib@uv.es) - 96 382 87 42

**Biblioteca d'Educació *María Moliner*:** C/ Ramón Lluch, s/n. Campus dels Tarongers - 46021 València - [edubib@uv.es](mailto:edubib@uv.es) - 96 398 31 23

## OTROS CENTROS

---

**Arxiu Històric:** Av. Blasco Ibáñez, 30 (Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació) - 46010 València - [arxiu.historic@uv.es](mailto:arxiu.historic@uv.es) - 96 386 45 15

**Arxiu Intermedi:** Av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans*) - 46022 València - [arxiu.intermedi@uv.es](mailto:arxiu.intermedi@uv.es) - 96 382 89 55

**Biblioteca d'extensió d'Ontinyent (Fondos de Economía, FCAFE y Magisterio):** Av. Compte Torre-fiel, 22 - 46870 Ontinyent - [ontinyent@uv.es](mailto:ontinyent@uv.es) - 96 291 74 50

**Biblioteca Històrica mèdica *Vicent Peset Llorca*:** Palacio de Cerveró - Plaza Cisneros, 4 - 46003 València - [bibhismed@uv.es](mailto:bibhismed@uv.es) - 96 392 63 20

**Biblioteca del Jardí Botànic *José Pizcueta*:** C/ Quart, 80 (Jardín Botánico, planta segunda) - 46008 València - [bibjardi@uv.es](mailto:bibjardi@uv.es) - 96 315 68 07

**Biblioteca Històrica:** C/ Universitat, 2 - 46003 València - [bibhistorica@uv.es](mailto:bibhistorica@uv.es) - 96 386 41 18

**Biblioteca Dipòsit:** Av. dels Tarongers, s/n (Biblioteca de Ciències Socials *Gregori Maïans*) - 46022 València - [bibdepo@uv.es](mailto:bibdepo@uv.es) - 96 382 89 56