

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

CARTA DE SERVICIOS



SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ

[SBD]

ÍNDICE

Índice	2
Introducción	4
Misión	5
Visión	5
Organigrama.....	5
Servicios prestados	6
Colección bibliográfica	6
Préstamo.....	6
Formación	6
Atención a las personas usuarias	6
Espacios, equipos y horarios	6
Servicios desde la web	6
Difusión del fondo patrimonial.....	7
Repositorio institucional	7
Atención a personas con diversidad funcional	7
Apoyo a la investigación y a la edición científica	7
Compromisos de gestión	9
COMPROMISOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS TEMÁTICAS	9
Colección bibliográfica	9
Préstamo	9
Formación.....	9
Atención a las personas usuarias	10
Espacios, equipos y horarios	10
Servicios desde la web.....	10
Difusión del fondo patrimonial	11
Repositorio institucional	11
Atención a personas con diversidad funcional	11
Apoyo a la investigación y a la edición científica	12
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	12
Indicadores	14
Tabla resumen de los componentes esenciales de la CdS	16
Colección bibliográfica	16
Préstamo.....	17
Formación	18
Atención a las personas usuarias	18

Espacios, equipos y horarios	19
Servicios desde la web	20
Difusión del fondo patrimonial.....	21
Repositorio institucional	21
Atención a personas con diversidad funcional	22
Apoyo a la investigación y a la edición científica	22
Legislación aplicable a las actividades del SBD	25
Normativa de carácter institucional.....	25
Normativa de la carta de servicios	26
Normativa específica del SBD	27
Derechos y deberes de los usuarios y usuarias.....	29
Derechos.....	29
Deberes.....	30
Formas de participación y colaboración	31
Localización y horario de atención	32
1. Dirección y secciones centrales.....	32
2. Archivos	34
3. Bibliotecas	35
Vigencia	44

SERVEI DE BIBLIOTEQUES I DOCUMENTACIÓ [SBD]

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

INTRODUCCIÓ

Finalizado el plazo de vigencia de la primera Carta de Servicios del SBD, aprobada por el Consell de Direcció en octubre de 2010, se ha elaborado una segunda versión en la que hemos pretendido dar el mejor servicio a nuestros usuarios teniendo en cuenta los cambios producidos en el entorno del Servei de Biblioteques i Documentació y dando una relevancia especial a la opinión que nos han llegado mediante las encuestas de satisfacción.

La decisión de redactar esta Carta de Servicios deriva directamente del Plan Estratégico de la Universitat de València 2012-2015, que establece la necesidad de generalizar esta herramienta de gestión a las diferentes unidades universitarias.

Ante esta orientación institucional, los miembros del Servei de Biblioteques i Documentació han decidido elaborar la carta correspondiente a su unidad, en los términos que figuran a continuación.

COMISIÓN DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS: **MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE REDACCIÓN.**

Coordinadora: Victoria García Esteve

Vocales

- Nuria Boronat Zarceño.
- María Luisa Estela Navarro.
- José Miguel Gallego Jiménez.
- Cristina García Testal.
- Rosa López Salamanca.
- Pilar Mata Díaz.
- Pilar Montañana Ros.
- María Ángeles Moya Cano.
- Blanca Salom Carrasco.
- Francisca Torres López

Secretaria: Elisa Millás Mascarós.

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.

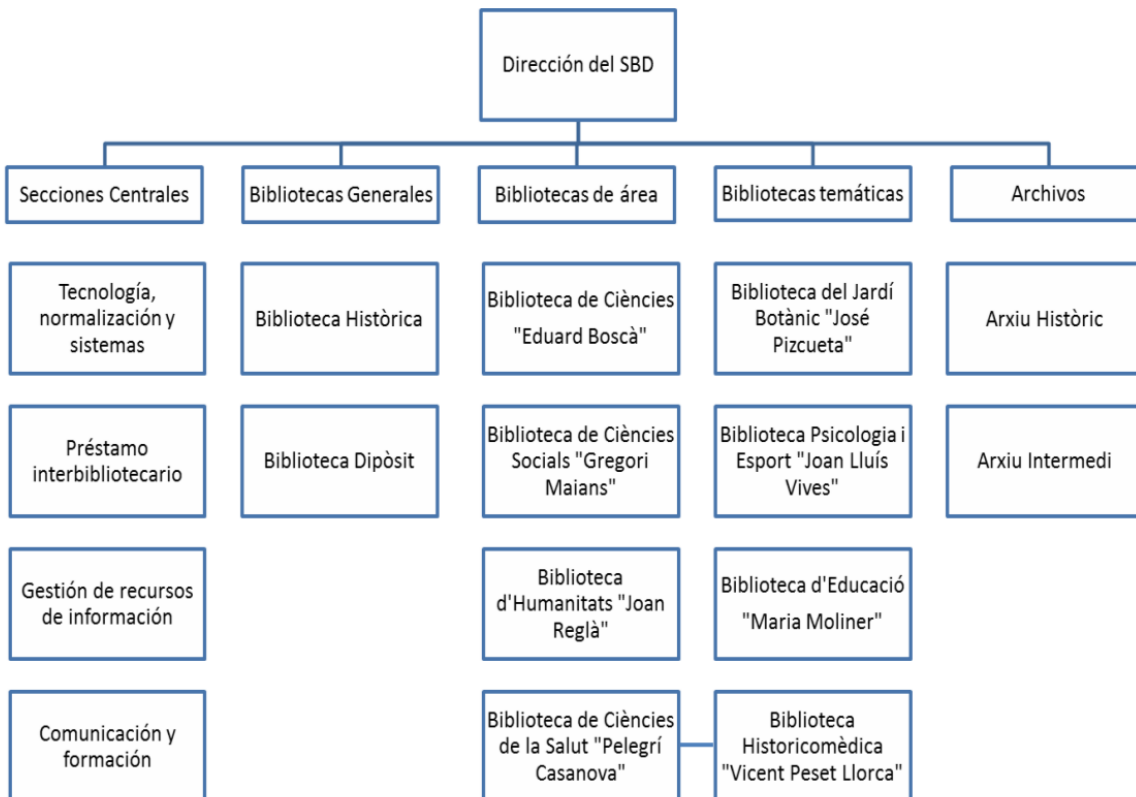
Tiene como misión gestionar los recursos de información y el patrimonio bibliográfico histórico de la Universitat, facilitar el acceso al mismo y su difusión, y colaborar en el proceso de creación y transferencia del conocimiento. Los servicios que presta tienen como finalidad contribuir a la consecución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

VISIÓN

Conseguir la excelencia en la prestación de los servicios ofrecidos y llegar a ser un referente nacional en el ámbito de las bibliotecas universitarias.

ORGANIGRAMA

El organigrama del Servei de Biblioteques i Documentació, en el momento de redactar esta carta, es el siguiente:



SERVICIOS PRESTADOS

Las principales actividades desarrolladas por el Servei de Biblioteques i Documentació son las que se especifican a continuación.

Colección bibliográfica

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

Préstamo

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 los que lo soliciten), de acuerdo con la normativa vigente .

Formación

4. Ofrecer a nuestros estudiantes actividades formativas sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias informacionales e informáticas, C12 (búsqueda, selección, evaluación y uso), de manera presencial y virtual, así como también facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.

Atención a las personas usuarias

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).

Espacios, equipos y horarios

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

Servicios desde la web

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.

Difusión del fondo patrimonial

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.

Repositorio institucional

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.

Atención a personas con diversidad funcional

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.

Apoyo a la investigación y a la edición científica

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](#).

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.

COMPROMISOS DE GESTIÓN

COMPROMISOS ESPECÍFICOS POR ÁREAS TEMÁTICAS

Colección bibliográfica

- Serv I.** 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.
- C1.** Garantizar la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta.
- C2.** Garantizar la suscripción de los recursos bibliográficos necesarios para la investigación.
- Serv II.** Dar acceso a la colección de recursos de información, a los miembros de la comunidad universitaria, mediante el buscador Trobes+ y el catálogo Trobes.
- C3.** 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.

Préstamo

- Serv III.** 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 los que lo soliciten), de acuerdo con la normativa vigente.
- C4.** 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.
- C5.** Atender las solicitudes de préstamo intercampus e interbibliotecario con eficacia y diligencia para proporcionar un servicio adecuado.

Formación

- Serv IV.** Ofrecer a nuestros estudiantes actividades formativas sobre los recursos y servicios de las bibliotecas y sobre las competencias informacionales e informáticas, C12 (búsqueda, selección, evaluación y uso), de manera presencial y virtual, así como también facilitar materiales de autoformación, de carácter básico y especializado.
- C6.** Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de manera que satisfaga sus necesidades de información.
- C7.** 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).

Atención a las personas usuarias

- Serv V.** 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).
- C8.** 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.

Espacios, equipos y horarios

- Serv VI.** 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.
- C9.** 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.
- C10.** Aumentar el número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual.
- Serv VII.** Garantizar horarios de apertura amplios durante los períodos habituales. En períodos de exámenes se ofrecerán horarios de apertura extraordinaria para la comunidad universitaria.
- C11.** 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.

Servicios desde la web

- Serv VIII.** 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.

C12. Proporcionar servicios desde la web del SBD de manera fácil y amigable.

Difusión del fondo patrimonial

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

C13. 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.

Repositorio institucional

Serv X. 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.

C14. Incrementar en un mínimo de 2000 documentos anuales el contenido de RODERIC.

C15. 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.

Atención a personas con diversidad funcional

Serv XI. 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.

C16. 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.

- C17.** 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.

Apoyo a la investigación y a la edición científica

Serv XII. 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](#).

C18. Proporcionar a los investigadores de la UV servicios especializados que respondan a sus necesidades.

C19. 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.

C20. Incrementar el número de documentos introducidos en Dialnet y facilitar el acceso a estos recursos.

Serv XIII. 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.

C21. Gestionar la edición electrónica de revistas científicas de calidad mediante OJS (Open Journal System) con el objetivo de incrementar el número de artículos publicados.

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.

INDICADORES

- IND1.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesor [C1].
- IND2.** Índice de satisfacción del PDI respecto a la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de la investigación [C2].
- IND3.** Número anual de accesos a la herramienta Trobes+ [C3].
- IND4.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+ [C3].
- IND5.** Índice de satisfacción del PDI respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+ [C3].
- IND6.** Índice de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de préstamo [C4]
- IND7.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo [C4].
- IND8.** Porcentaje de renovaciones vía OPAC respecto al total de renovaciones [C4].
- IND9.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario [C5]
- IND10.** Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo intercampus [C5]
- IND11.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la información recibida sobre el uso de la biblioteca [C6]
- IND12.** Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 respecto del total de estudiantes de grado [C6]
- IND13.** Número de materiales de autoformación disponibles en la web del SBD [C7]
- IND14.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la atención y el trato del personal de biblioteca [C8]
- IND15.** Índice de satisfacción del PDI en relación con la atención y el trato del personal de biblioteca [C8]
- IND16.** Rátió de ordenadores fijos y portátiles a disposición de las personas usuarias respecto al número de estudiantes matriculados [C9]
- IND17.** Número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual [C10]
- IND18.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la adecuación del horario de la biblioteca [C11]
- IND19.** Número anual de días de apertura extraordinaria de 24 horas [C11]
- IND20.** Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que se pueden utilizar desde la web [C12]
- IND21.** Índice de satisfacción del PDI en relación con el funcionamiento de los servicios que se pueden utilizar desde la web [C12]
- IND22.** Número anual de documentos incluidos en SOMNI [C13]
- IND23.** Número anual de documentos incluidos en RODERIC [C14]
- IND24.** Número de perfiles de investigador elaborados anualmente [C15]
- IND25.** Número total de equipos adaptados en las bibliotecas de área [C16]
- IND26.** Número de bibliotecas de la UV con el sello de accesibilidad universal [C17]
- IND27.** Índice de satisfacción del PDI en relación con el servicio de apoyo a la investigación [C18]

IND28. Índice de satisfacción del PDI en relación con el suministro de artículos en PDF [C19]

IND29. Porcentaje de solicitudes de artículos digitalizados de la colección impresa tramitadas en el plazo de compromiso [C19]

IND30. Número anual de documentos introducidos en DIALNET por las bibliotecas de la UV [C20]

IND31. Número anual de consultas a DIALNET realizadas por los usuarios de la UV [C20]

IND32. Número de artículos publicados anualmente mediante OJS [C21]

NOTA: En cada indicador se especifica entre corchetes [] el código del compromiso al que está vinculado

TABLA RESUMEN DE LOS COMPONENTES ESENCIALES DE LA CDS

A continuación se presenta una tabla resumen que recoge todos los servicios prestados, los compromisos asumidos y los indicadores que miden el grado de cumplimiento del compromiso.

Colección bibliográfica

Serv I. 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.

C1. Garantizar la disponibilidad de la bibliografía básica recomendada incluida en las guías docentes, siempre que se encuentre a la venta.

IND1. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la disponibilidad del material bibliográfico recomendado por el profesor [C1]

Estándar de calidad: 3,61 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

C2. Garantizar la suscripción de los recursos bibliográficos necesarios para la investigación.

IND2. Índice de satisfacción del PDI respecto a la adecuación de la colección bibliográfica a las necesidades de la investigación [C2]

Estándar de calidad: 3,63 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

Serv II. Dar acceso a la colección de recursos de información, a los miembros de la comunidad universitaria, mediante el buscador Trobes+ y el catálogo Trobes

C3. 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.

IND3. Número anual de accesos a la herramienta Trobes+ [C3]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2014)

Fórmula: cuantificar el número anual de accesos a la herramienta TROBES+

IND4. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+ [C3]

Estándar de calidad: año base 2015

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND5. Índice de satisfacción del PDI respecto a la facilidad de uso del buscador Trobes+ [C3]

Estándar de calidad: año base 2015

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

Préstamo

Serv III. 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 los que lo soliciten), de acuerdo con la normativa vigente.

C4. 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.

IND6. Índice de satisfacción de los estudiantes respecto al servicio de préstamo [C4]

Estándar de calidad: 3,69 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND7. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo [C4]

Estándar de calidad: 4,35 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND8. Porcentaje de renovaciones vía OPAC respecto al total de renovaciones [C4]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2013= 87,02%)

Fórmula: (número de renovaciones realizadas vía OPAC)/(total de renovaciones) ×100

C5. Atender las solicitudes de préstamo intercampus e interbibliotecario con eficacia y diligencia para proporcionar un servicio adecuado.

IND9. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo interbibliotecario [C5]

Estándar de calidad: 4,31 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND10. Índice de satisfacción del PDI con el servicio de préstamo intercampus [C5]

Estándar de calidad: 4,36 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

Formación

Serv IV. 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.

C6. Ofrecer a los estudiantes actividades formativas sobre la utilización de la biblioteca y sus recursos de manera que satisfaga sus necesidades de información.

IND11. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la información recibida sobre el uso de la biblioteca [C6]

Estándar de calidad: 3,76 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND12. Porcentaje de estudiantes de grado con formación en CI2 respecto del total de estudiantes de grado [C6]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2013= 76,53%)

Fórmula: (número de estudiantes de grado que han recibido formación en CI2 durante el curso académico)/(número total de estudiantes de grado durante el curso académico)×100

C7. 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).

IND13. Número de materiales de autoformación disponibles en la web del SBD [C7]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2013= 168)

Fórmula: número de materiales formativos de acceso abierto elaborados por la biblioteca

Atención a las personas usuarias

Serv V. 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).

C8. 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.

IND14. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la atención y trato del personal de biblioteca [C8]

Estándar de calidad: 3,79 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND15. Índice de satisfacción del PDI en relación con la atención y trato del personal de biblioteca [C8]

Estándar de calidad: 4,50 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

Espacios, equipos y horarios

Serv VI. 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.

C9. 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.

IND16. Ratio de ordenadores fijos y portátiles a disposición de las personas usuarias respecto al número de estudiantes matriculados [C9]

Estándar de calidad: 1,5/100

Fórmula: (número total de ordenadores fijos y portátiles a disposición de los usuarios)/(número de estudiantes matriculados en la UV)

C10. Aumentar el número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual.

IND17. Número de puestos de trabajo en grupo respecto al número de puestos de lectura y de estudio individual [C10]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2013= 0,102)

Fórmula: (número de puestos de trabajo en grupo)/(número de puestos de lectura y de estudio individual)

Serv VII. Garantizar horarios de apertura amplios durante los períodos habituales. En períodos de exámenes se ofrecerán horarios de apertura extraordinaria para la comunidad universitaria.

C11. 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.

IND18. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con la adecuación del horario de la biblioteca [C11]

Estándar de calidad: 3,68 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND19. Número anual de días de apertura extraordinaria de 24 horas [C11]

Estándar de calidad: mínimo 85 días

Fórmula: cuantificar el número anual de días de apertura extraordinaria de 24 horas

Servicios desde la web

Serv VIII. 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.

C12. Proporcionar servicios desde la web del SBD de manera fácil y amigable.

IND20. Índice de satisfacción de los estudiantes en relación con los servicios que se pueden utilizar desde la web [C12]

Estándar de calidad: 3,96 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

IND21. Índice de satisfacción del PDI en relación con el funcionamiento de los servicios que se pueden utilizar desde la web [C12]

Estándar de calidad: 4,17 (media 2012-2013)

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo)

Difusión del fondo patrimonial

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

C13. 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.

IND22. Número anual de documentos incluidos en SOMNI [C13]

Estándar de calidad: mínimo de 100 anuales.

Fórmula: cuantificar el número anual de documentos digitalizados incluidos en SOMNI.

Repositorio institucional

Serv X. 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.

C14. Incrementar en un mínimo de 2000 documentos anuales el contenido de RODERIC.

IND23. Número anual de documentos incluidos en RODERIC [C14]

Estándar de calidad: mínimo de 2000 anuales.

Fórmula: cuantificar el número de documentos incluidos en RODERIC.

C15. 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.

IND24. Número de perfiles de investigador elaborados anualmente [C15]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base 2014).

Fórmula: cuantificar el número de perfiles de investigador elaborados anualmente.

Atención a personas con diversidad funcional

Serv XI. 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.

C16. 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.

IND25. Número total de equipos adaptados en las bibliotecas de área [C16]

Estándar de calidad: mantener los equipos en buen uso o aumentarlos.

Fórmula: cuantificar el número total de equipos adaptados en las bibliotecas de área, en buen uso.

C17. 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.

IND26. Número de bibliotecas de la UV con el sello de accesibilidad universal [C17]

Estándar de calidad: 2.

Fórmula: cuantificar el número de bibliotecas de la UV con el sello de accesibilidad universal.

Apoyo a la investigación y a la edición científica

Serv XII. 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.](#)

C18. Proporcionar a los investigadores de la UV servicios especializados que respondan a sus necesidades.

IND27. Índice de satisfacción del PDI en relación con el servicio de apoyo a la investigación [C18]

Estándar de calidad: 3.89 (media 2012-2013).

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo).

C19. 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.

IND28. Índice de satisfacción del PDI en relación con el suministro de artículos en PDF [C19]

Estándar de calidad: 4,46 (media 2012-2013).

Fórmula: valoración del ítem de la encuesta de satisfacción. Escala LIKERT 5 (1: totalmente en desacuerdo; 5: totalmente de acuerdo).

IND29. Porcentaje de solicitudes de artículos digitalizados de la colección impresa tramitadas en el plazo de compromiso [C19]

Estándar de calidad: 100%.

Fórmula: (número de solicitudes de digitalización de artículos de la colección impresa atendidas en el plazo de compromiso)/(total de solicitudes de digitalización de artículos de la colección impresa)×100.

C20. Incrementar el número de documentos introducidos en DIALNET y facilitar el acceso a estos recursos.

IND30. Número anual de documentos introducidos en DIALNET por las bibliotecas de la UV [C20]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base: 2013= 3.888).

Fórmula: cuantificar el número anual de documentos introducidos en DIALNET por las bibliotecas de la UV.

IND31. Número anual de consultas a DIALNET realizadas por los usuarios de la UV [C20]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base: 2013= 89.703).

Fórmula: cuantificar el número anual de consultas a DIALNET realizadas por los usuarios de la UV.

Serv XIII. 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.

C21. Gestionar la edición electrónica de revistas científicas de calidad mediante OJS (Open Journal System) con el objetivo de incrementar el número de artículos publicados.

IND32. Número de artículos publicados anualmente mediante OJS [C21]

Estándar de calidad: evolución positiva (año base: 2013= 298).

Fórmula: cuantificar el número de artículos publicados anualmente mediante OJS.

LEGISLACIÓN APLICABLE A LAS ACTIVIDADES DEL SBD

Normativa de carácter institucional

- ▶ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/L30-92.pdf>

- ▶ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%20Organica%2015-1999%20de%20Proteccion%20de%20Datos.pdf>

- ▶ Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/RD%201720-07%20P.Datos.pdf>

- ▶ Ley Orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades y Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001.

Disponible en: [http://www.uv.es/pas/v/Normativa/LOU%20\(ult.act.%2020.04.2012\).pdf](http://www.uv.es/pas/v/Normativa/LOU%20(ult.act.%2020.04.2012).pdf)

- ▶ Estatutos de la Universitat de València [Aprobados por Decreto 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat (DOGV 3-8-2004) y modificados por Decreto 45/2013, de 28 de marzo de 2013 (DOCV 2-4-2013)]

Disponible en: http://www.uv.es/sgeneral/epub/estatutos_UV_2013_cast_ebook.pdf

- ▶ Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%2011-07%20acc.elect.pdf>

- ▶ Ley 3/2010, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de administración electrónica de la Comunitat Valenciana.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/Ley%203-10%20de%20Adm.Elec%20CV.pdf>

- ▶ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/leydeprevencionderiesgoslaborales.pdf>

- ▶ Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.

Disponible en: <http://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12534-consolidado.pdf>

- ▶ Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, que establece el sistema español de archivos y regula el sistema de archivos de la administración general del Estado y de sus organismos públicos y su régimen de acceso.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2011/11/25/pdfs/BOE-A-2011-18541.pdf>

- ▶ Ley 5/2007, de 9 de febrero, por la que se modifica la Ley 4/1998, de 11 de junio, del patrimonio cultural valenciano.

Disponible en: <http://dglab.cult.gva.es/Legislacion/leypatrimonio09.pdf>

- ▶ Real Decreto legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia; y Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/1996/04/22/pdfs/A14369-14396.pdf>

<http://www.boe.es/boe/dias/2006/07/08/pdfs/A25561-25572.pdf>

- ▶ Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de contratos del sector público y deroga la Ley 30/2007, de 30 de octubre.

Disponible en: <https://www.boe.es/boe/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887.pdf>

- ▶ Reglamento de la sede electrónica de la Universitat de València, aprobado por el Consell de Govern de 9 de junio de 2010, modificado en Consell de Govern de 27 de octubre de 2010.

Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2011/01/24/pdf/2011_557.pdf

- ▶ Reglamento de funcionamiento del Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones de la Universitat de València (Consell de Govern, 26 de abril de 2012. ACGUV 80/2012).

Disponible en: http://www.uv.es/~sgeneral/Reglamentacio/Doc/Adm_Electronica/Y4.pdf

- ▶ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/ley%20igualdad.pdf>

- ▶ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no-discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (texto consolidado).

Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2003/BOE-A-2003-22066-consolidado.pdf>

- ▶ Decreto 114/2010, de 30 de julio, del Consell, por el que se procede a la adecuación terminológica en el ámbito de las personas con discapacidad.

Disponible en: <http://www.uv.es/pas/v/Normativa/AdecutermnologDiscap.pdf>

Normativa de la carta de servicios

- ▶ Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos, de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2010/04/21/pdf/2010_4302.pdf

- ▶ Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Disponible en: http://www.docv.gva.es/datos/2006/11/07/pdf/2006_F12849.pdf

- ▶ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2005/09/03/pdfs/A30204-30211.pdf>

Normativa específica del SBD

- ▶ Reglamento de régimen interno del Servei de Biblioteques i Documentació de la Universitat de València (Consell de Govern, 5 d'abril de 2011).

Disponible en: <http://www.uv.es/websbd/normativa/reglamento2011.pdf>

- ▶ Normas de préstamo a domicilio para todas las bibliotecas de la Universitat de València (Consell de Govern, 24 de noviembre de 2015).

Disponible en: <http://www.uv.es/websbd/normativa/prestec2013.pdf>

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

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/fons_antig.pdf

- ▶ Normas de acceso para la consulta de la Biblioteca Histórica y del fondo antiguo de las bibliotecas de la Universitat de València (Consell de Govern, 4 de marzo de 2003).

Disponible en: http://www.uv.es/websbd/normativa/fons_antig_acces_2003_v.pdf

- ▶ Procedimiento para la reproducción de fondos históricos del Servicio de Información Bibliográfica con fines de investigación (Junta de Govern, 30 de julio de 1986).

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

- ▶ Procedimiento para la reproducción de fondos históricos del Servicio de Información Bibliográfica con fines editoriales (Junta de Govern, 30 de julio de 1986).

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

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

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

- ▶ Política 2.0 del Servei de Biblioteques i Documentació (marzo 2013).

Disponible en: <http://www.uv.es/websbd/normativa/politica20.pdf>

- ▶ Guía de usos y estilo de las herramientas 2.0 (marzo 2013).

Disponible en: <http://www.uv.es/websbd/normativa/guia.pdf>

- ▶ Procedimiento para la creación y funcionamiento de grupos de trabajo (10 de julio de 2013).

Disponible en: http://sbdint.uv.es/intranet/qualitat/grups_treball.pdf

- ▶ Plan Estratégico de la Universitat de València 2012-2015.

Disponible en: http://www.uv.es/corporate/peuv/document_public_pla_estrategic_2012_2015.pdf

- ▶ III Plan Estratégico de Rebiun 2020.

Disponible en: <https://rebiun->

[web.sharepoint.com/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf](https://rebiun-web.sharepoint.com/queesrebiun/Documents/III_Plan%20Estrategico_REBIUN.pdf)

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS

Derechos

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

- ▶ 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:

Vías de comunicación abiertas:

Atención telefónica: 96 398 31 40

Atención postal: C/ Universitat, 2 - 46003 VALÈNCIA

Fax: 96 386 48 33

Dirección electrónica: biblioteca@uv.es

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.

LOCALIZACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN

1. Dirección y secciones centrales

DIRECCIÓN: C/ Universitat, 2 – 46003 València

FAX: 96 386 48 33

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://biblioteca.uv.es/>

- **DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

DIRECTORA: María Victoria García Esteve

Teléfonos: 96 398 31 40

Dirección electrónica: direcciosbd@uv.es

Administración 96 386 48 26

Repositorio RODERIC 96 398 33 59

Dirección electrónica: roderic@uv.es

Conservación y Restauración: 96 398 30 22

Dirección electrónica: luciano.pardo@uv.es

- **TECNOLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y SISTEMAS**

HORARIO DE ATENCIÓN: de 8:30 a 20:00 h (de lunes a viernes)

Coordinación: 96 386 47 55

Consultas y atención: 96 386 41 28; 96 398 31 19; 96 398 31 22

Dirección electrónica: cataleg@uv.es

RESPONSABLE: Ana Barbeta Márquez

- **PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO**

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes)

Coordinació: 96 386 41 99

Informació: 96 398 30 16 / 96 398 37 82

Administració 96 386 41 98

Dirección electrónica: prestamo@uv.es

RESPONSABLE: Fernanda Alcañiz Buceta

- **GESTIÓN DE RECURSOS DE INFORMACIÓN**

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes)

Coordinación: 96 386 47 56

Información: 96 386 47 01

Dirección electrónica: revistas@uv.es

RESPONSABLE: María Jesús García Mateu

- **COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN**

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 15:00 h (de lunes a viernes)

TELÉFONO: 96 386 41 27.

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: websib@uv.es

RESPONSABLE: Blanca Salom Carrasco.

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Colón)

Línea 5 (estación: Colón)

Líneas 4, 6, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81

2. Archivos

- **ARCHIVO HISTÓRICO**

DIRECCIÓN: Av. Blasco Ibáñez, 30 (Edificio: Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación) - 46010 València

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)
de 16:00 a 18:15 h (lunes y miércoles)

Agosto: cerrado

TELÉFONO: 96 386 45 15

FAX: 96 386 47 74

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. arxiu.historic@uv.es
2. <http://links.uv.es/sU4x83Q>

RESPONSABLE: Irene Manclús Cuñat

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Facultats)

Líneas 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81

- **ARCHIVO INTERMEDIO**

DIRECCIÓN: Av. dels Tarongers, s/h (Edificio: Biblioteca de Ciències Socials) - 46022 València

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)

TELÉFONO: 96 382 89 55 / 96 162 51 69

FAX: 96 382 89 54

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. arxiu.intermedi@uv.es
2. <http://links.uv.es/3yIDWFV>

RESPONSABLE: Cristina Barbé Furió

Línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

3. Bibliotecas

- **BIBLIOTECA DE CIENCIAS Eduard Boscà**

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

DIRECCIÓN SALA DE FARMACIA: Av. Vicent Andrés Estellés, s/n - 46100 Burjassot (València)

HORARIO DE ATENCIÓN: de 8:15 a 20:45 h (de lunes a viernes)

de 9:15 a 14:00 h (sábados, excepto la Sala de Farmacia)

HORARIO DE PRÉSTAMO: de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)

de 9:15 a 13:30 h (sábados, excepto la Sala de Farmacia)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

Dirección: 96 354 41 58 - rosario.ferre@uv.es

Administración: 96 354 41 58 - ctolosa@uv.es

Adquisiciones: 96 354 45 26 - adquisiciones.ciencias@uv.es

Proceso técnico: 96 354 45 26 - proteccien@uv.es

Hemeroteca: 96 354 44 83 / 96 354 33 92 - cienrev@uv.es

Préstamo

Mostrador (Sala de Farmacia): 96 354 33 62 / 96 354 33 92 / 96 354 48 76 piciencias@uv.es

Información bibliográfica: 96 354 33 62 cieninfo@uv.es

FAX: 96 354 47 98

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. <http://links.uv.es/KH1TJ2x>

2. <http://links.uv.es/LGA5NDD>

DIRECTORA: Rosario Ferre Sanchis

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 4 (estación: Vicent Andrés Estellés)

Línea 63

- **BIBLIOTECA DE CIENCIAS DE LA SALUD Pelegrí Casanova**

DIRECCIÓN: Av. Blasco Ibáñez, 15 (Facultad de Medicina) - 46010 València

HORARIO DE ATENCIÓN: 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 9:00 a 13:30 h (sábados)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

Dirección: 96 398 32 79(ext. 52804) regina.pinilla@uv.es

Administración 96 386 41 53 (ext. 52228)

Adquisiciones y Proceso técnico: 96 398 39 59 pasalud@uv.es

Mostrador Hemeroteca: 96 386 41 53 (ext. 55122)

Hemeroteca: 96 398 39 60 - hemesalud@uv.es

Mostrador de Préstamo: 96 386 40 13

Información bibliográfica y Préstamo: 96 398 32 79 (ext. 55122) - infosalud@uv.es

Préstamo interbibliotecario: 96 386 41 53 - pisalud@uv.es

FAX: 96 386 41 74 / 96 398 39 75

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/H2xhxFF>

DIRECTORA: Regina Pinilla Pérez de Tudela

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Facultats)

Líneas 9, 12, 29, 30, 70, 71, 79, 80, 81, 89

- **BIBLIOTECA DE CIENCIAS SOCIALES Gregori Maians**

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

HORARIO DE ATENCIÓN: 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 9:15 a 13:30 h (sábados)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

Dirección: 96 382 87 34 - blanca.llopis@uv.es

Administración: 96 382 87 36 - Isabel.ortiz@uv.es

Adquisiciones: 96 382 51 15

Coordinación: 96 382 87 61 - adquibibsoc@uv.es

Mostrador de información: 96 382 89 69

Hemeroteca: 96 162 51 26

Coordinación: 96 382 87 41 - revbibsoc@uv.es

Mostrador de Préstamo: prestecbibsoc@uv.es

Mostrador: 96 382 87 60

Coordinación: 96 382 87 39

Información bibliográfica: infobibsoc@uv.es

Mostrador: 96 382 89 14

Coordinación: 96 382 87 37

Proceso técnico: 96 382 87 38 - procesbibsoc@uv.es

FAX: 96 382 87 35

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/RywY1gm>

DIRECTORA: Blanca Llopis Carles

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA DEPOSITARIA DE LA ONU (ONUBIB)**

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

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 14:00 h (de lunes a viernes)

TELÉFONO: 96 382 87 42

FAX: 96 382 87 43

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. onubib@uv.es
2. <http://links.uv.es/98fneQc>

RESPONSABLE: María Consuelo Pons Pons

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Línea 6 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA DE EDUCACIÓN María Moliner**

DIRECCIÓN: C/ Ramon Llull, s/n. Campus dels Tarongers - 46021 València

HORARIO DE ATENCIÓN: de 8:30 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>

Información y préstamo: 96 386 44 88 - edubib@uv.es

Coordinación: 96 398 31 23 - silvia.giner@uv.es

Adquisiciones: 96 386 44 41 - edubib@uv.es

Hemeroteca: 96 162 51 10 - edubib@uv.es

Información bibliográfica: 96 398 31 23 - edubib@uv.es

Proceso técnico: 96 398 31 23 - edubib@uv.es

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/n0APHRt>

RESPONSABLE: Silvia Giner Rivelles

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

- **BIBLIOTECA DE EXTENSIÓN DE ONTINYENT**

Fondo de Economía, de FCAFE (Facultat de Ciències de l'Activitat Física i l'esport), y de Magisterio.

DIRECCIÓN: Avinguda Compte Torrefiel, 22 - 46870 Ontinyent

HORARIO DE ATENCIÓN: de 8:00 a 16:00 h (de lunes a viernes)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

TELÉFONO: 96 291 74 50 / 96 291 75 30 - ontinyent@uv.es

FAX: 96 238 09 42 - ontinyent@uv.es

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/gEQ9pYz>

- **BIBLIOTECA DE HUMANIDADES Joan Reglà**

DIRECCIÓN: C/ Artes Gráficas, 13 - 46010 València

HORARIO DE ATENCIÓN: 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 9:15 a 13:30 h (sábados)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

Información: 96 386 44 19 / 96 386 45 57: bibhuma@uv.es

Dirección: 96 386 40 10 - isabel.soler@uv.es

Adquisiciones: 96 386 44 26 - humadqui@uv.es

Hemeroteca: 96 386 47 77 - humarevistas@uv.es

Préstamo: 96 386 44 95 - humaprestamo@uv.es

Información bibliográfica: 96 386 48 10 - humainfo@uv.es

Proceso técnico: 96 386 45 63 - humaproceso@uv.es

FAX: 96 386 45 58

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/QleU3Kq>

DIRECTORA: Isabel Soler Ferrer

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Facultats)

Líneas 9, 12, 29, 30, 40, 41, 79, 80, 81

- **CARTOTECA**

DIRECCIÓN: Av. Blasco Ibáñez, 28 (Edificio Facultad de Geografía e Historia, planta primera) - 46010 València

HORARIO DE ATENCIÓN: de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)

de 16:00 a 18:30 h (martes y jueves)

HORARIO DE PRÉSTAMO: de 9:00 a 14:30 h (de lunes a viernes)

de 16:00 a 18:30 h (martes y jueves)

TELÉFONO: 96 386 49 24

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. cartoteca@uv.es
2. <http://links.uv.es/Hx99zP0>

RESPONSABLE: José Rueda Murria

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Facultats)

Líneas 9, 12, 29, 30, 40, 41, 71, 79, 80, 81

- **BIBLIOTECA DE PSICOLOGÍA Y DEPORTE Joan Lluís Vives**

DIRECCIÓN: Av. Blasco Ibáñez, 21 - 46010 València

HORARIO DE ATENCIÓN: 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)

Dirección: 96 386 45 34 - psicoesp@uv.es

Adquisiciones: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Administración: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Suministro de artículos: 96 386 46 66 - psicoesp@uv.es

Hemeroteca: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Información: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Proceso técnico: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Formación de usuarios: 96 386 49 80 - psicoesp@uv.es

Mostrador de información: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

Préstamo: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

Reserva de salas: 96 386 49 55 - psicoespmp@uv.es

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/6sAW7dt>

RESPONSABLE: Juan Carlos Palancas Castañón

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Facultats)

Líneas 9, 12, 29, 31, 71, 79, 81, 89

- **BIBLIOTECA HISTORICOMÉDICA Vicent Peset Llorca**

DIRECCIÓN: Palacio de Cerveró - Plaza Cisneros, 4 - 46003 València

HORARIO DE APERTURA DE LA SALA DE LECTURA: de 8:00 a 20:00 h (de lunes a viernes)

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y PRÉSTAMO: de 8:30 a 14:30 h (de lunes a viernes)

Tardes: de 16:00 a 18:30 h (lunes y martes)

de 15:00 a 20:00 h (miércoles)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de exámenes y de vacaciones):

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

Adquisiciones: 96 392 62 63 - bibhismed@uv.es

Proceso técnico: 96 392 62 63 - bibhismed@uv.es

Préstamo: 96 392 63 20 - bibhismed@uv.es

Hemeroteca: 96 392 63 20 - bibhismed@uv.es

FAX: 96 391 96 91

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/ur7bJt>

RESPONSABLE: José Enrique Ucedo Vela

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Líneas 1, 5, 6, 8, 11, 16, 26, 28, 29, 36, 80, 95

- **BIBLIOTECA DEL JARDÍN BOTÁNICO José Pizcueta**

DIRECCIÓN: C/ Quart, 80 (Jardín Botánico, planta segunda) - 46008 València

HORARIO DE ATENCIÓN: de 8:30 a 14:30 h (de lunes a viernes)

de 16:00 a 19:00 h (lunes y miércoles)

HORARIO DE PRÉSTAMO: de 8:30 a 14:30 h (de lunes a viernes)

de 16:00 a 19:00 h (lunes y miércoles)

HORARIOS ESPECIALES (en períodos de vacaciones):

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

Mostrador: 96 315 68 07 - bjardi@uv.es

Dirección: 96 315 68 38

FAX (DEL CENTRO): 96 315 68 26

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/c14x5Og>

RESPONSABLE: Maria Josep Borràs Lorente

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 1 (estación: Túria)

Líneas 3 y 5 (estación: Àngel Guimerà)

Líneas 1, 2, 5, 7, 60, 61, 62, 63, 73, 79, 80, 81, 95

• **BIBLIOTECA HISTÓRICA**

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

HORARIO DE ATENCIÓN:

- Sala de investigadores 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)
- Sala Thesaurus (espacio para el trabajo en grupo y ordenadores para la consulta de recursos electrónicos):
 - de 8:30 a 20:30 h (de lunes a viernes)
 - de 9:30 a 20:00 h (sábados)
 - de 9:30 a 13:45 (domingos y festivos)

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>

Dirección: 96 386 45 59 - bihistorica@uv.es

Adquisiciones 96 386 45 56

Hemeroteca 96 386 41 18

Préstamo

Proceso técnico

Información bibliográfica

Sala Pérez Bayer y mostrador (planta baja): 96 386 40 74 / 96 385 12 13

FAX: 96 398 34 54

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: <http://links.uv.es/9KhSNs5>

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 3 (estación: Colón)

Línea 5 (estación: Colón)

Líneas 4, 6, 8, 9, 10, 11, 28, 31, 32, 36, 70, 71, 80, 81

- **BIBLIOTECA DEPÓSITO**

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

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

TELÉFONO: 96 382 89 56

FAX: 96 382 87 48

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:

1. bibdepo@uv.es
2. <http://links.uv.es/Pt62Z0u>

MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICOS

Línea 4 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Línea 6 (estaciones: La Carrasca y Tarongers)

Líneas 9, 18, 29, 30, 31, 40, 41, 71

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 marzo de 2015 y estará vigente hasta marzo de 2019, a menos que variaciones importantes de sus contenidos aconsejen anticipar su revisión.

Valencia, marzo de 2015.