

**CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA
DE LA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA**

Alfara, septiembre de 2005

ÍNDICE

1. Misión de la Biblioteca	3
2. Funciones de la Biblioteca	4
3. Identificación de usuarios	5
4. Servicios que se ofrecen	6
5. Derechos de los usuarios	8
6. Deberes de los usuarios	9
7. Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca .	10
8. Compromisos de calidad	11
9. Indicadores de calidad	13
10. Horario, dirección y servicios de la Biblioteca	14
11. Normativa	15
12. Sistemas de aseguramiento de la calidad	17

1. Misión de la Biblioteca

La Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU se define como una entidad funcional cuya misión consiste en facilitar y favorecer las tareas propias de la función docente e investigadora de la Universidad Cardenal Herrera-CEU, y sus fondos son patrimonio de la misma.

(Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Título I. Definición, Funciones y Organización de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Artículo 1.1)

Nuestra misión es facilitar el acceso y la difusión de los fondos y recursos, tanto propios como aquellos disponibles en otros centros, a toda la comunidad científica y universitaria. Por tanto, el objetivo es poder colaborar en la “formación integral de los profesores y alumnos, con el fin de capacitarlos para el pensamiento crítico y prepararlos para el ejercicio de actividades científicas y profesionales al servicio de la sociedad, además de impulsar y fomentar la investigación científica y de ofrecer los medios para una amplia difusión de la cultura y transmisión de los valores que propugna la Universidad”.

(Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Título I. Naturaleza, ámbito y fines. Artículo 4).

2. Funciones de la Biblioteca

- Gestionar la adquisición de los fondos bibliográficos, documentales y hemerográficos.
- Conservar, procesar y difundir sus fondos, así como facilitar a la comunidad universitaria el acceso a los mismos.
- Facilitar el acceso a la información y los fondos de otras bibliotecas, centros de información o bancos de datos.
- Participar en programas o convenios que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofrecidos por la Universidad Cardenal Herrera-CEU (catálogos colectivos, intercambio de publicaciones, préstamo interbibliotecario, catalogación compartida, etc...)
- Conservar, organizar y difundir la producción bibliográfica y documental de la Universidad Cardenal Herrera-CEU (tesis, tesinas, informes, trabajos científicos y obras editadas).
- Formar una colección de referencia y de apoyo a la docencia e investigación, de cada titulación de la Universidad Cardenal Herrera-CEU.
- Prestar los servicios de lectura en sala, préstamo domiciliario, información bibliográfica y documental, préstamo interbibliotecario, formación de usuarios y otros servicios propios de la Biblioteca.
- Promover actividades de extensión bibliotecaria tales como exposiciones, cursos de formación del personal bibliotecario y actividades culturales.

(Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Título I. Definición, Funciones y Organización de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Artículo 3)

3. Identificación de usuarios

- Los estudiantes de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU.
- Todo el personal de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU, así como sus directivos y los miembros de la Asociación Católica de Propagandistas.
- Los antiguos alumnos de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU.
- Profesores, investigadores y alumnos de otras instituciones en el marco de convenios o programas de colaboración.
- Cualquier otra persona, previa autorización del Director de la Biblioteca o, por delegación suya, de los Bibliotecarios responsables de Secciones o Servicios.

(Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU. Título III. Usuarios, horario, consulta en sala y préstamo domiciliario. Artículo 7)

4. Servicios que se ofrecen

- Información y atención al usuario: facilita a los usuarios el acceso a los fondos bibliográficos, bien sean libros o publicaciones periódicas, ayudándoles a realizar las búsquedas de los mismos en el catálogo, informándoles de la ubicación exacta de los fondos y en los casos solicitados el préstamo de los mismos.
- Adquisiciones e intercambio: adquiere todo el material bibliográfico y documental solicitados por la comunidad universitaria, y se encarga del intercambio científico de las publicaciones de la Universidad Cardenal Herrera-CEU.
- Proceso técnico y normalización: se ocupa del tratamiento técnico de los documentos desde el momento de su ingreso hasta que son puestos a disposición de los usuarios: registro, catalogación y clasificación documental, así como control y mantenimiento del catálogo de la biblioteca.
- Obtención de documentos (SOD): facilita a los usuarios, originales en préstamo o reproducciones de documentos que no se encuentran entre los fondos de nuestra Biblioteca Universitaria. Por otra parte, suministra documentos a otras Bibliotecas que quieran acceder a los fondos de nuestra Universidad.
- Información bibliográfica y formación de usuarios: facilita a los usuarios el acceso a la información especializada y realiza la formación de usuarios que permiten conocer mejor el funcionamiento, los servicios y los recursos de la Biblioteca de la Universidad.
- Hemeroteca: sección de la biblioteca universitaria encargada de la gestión y desarrollo de las publicaciones periódicas, con el fin de servir de apoyo a la docencia e investigación de la comunidad universitaria. Este servicio está compuesto por:
 - i. Unidad de hemeroteca periodística: publicaciones oficiales, revistas de divulgación y prensa
 - ii. Unidad de publicaciones seriadas: revistas científicas y especializadas.

- Mediateca: pone a disposición de los usuarios materiales no librarios y documentación electrónica, en diferentes soportes. Facilita el acceso a la información mediante la búsqueda en Internet y proporciona dispositivos multimedia para la consulta de materiales en soporte audiovisual.
- Consulta de LibriVision: catálogo automatizado de la Biblioteca.
- Salas de lectura e investigación: adaptadas a las necesidades de estudio, docencia e investigación de la comunidad universitaria.
- Conexiones inalámbricas (Wi-Fi): permiten el uso de ordenadores portátiles propios.
- Actividades de extensión bibliotecaria: se realizan exposiciones, visitas guiadas a la Biblioteca, conferencias, etc...
- Buzón de sugerencias: permite formular sugerencias para un mejor funcionamiento de la Biblioteca.
- Novedades bibliográficas: recoge información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca.
- Reproducción de documentos: se permite reproducir documentos originales atendiendo a las debidas garantías legales y según soportes.
- Participación de forma activa en diversas redes bibliotecarias y consorcios:
 - i. REBIUN, Red Española de Bibliotecas Universitarias
 - ii. CEUNET, Red de Bibliotecas de la Fundación San Pablo-CEU
 - iii. ADLUG, Grupo de Usuarios de Amicus/Dobis Libis
 - iv. C17, Catálogo colectivo de publicaciones periódicas de Ciencias de la Salud

5. Derechos de los usuarios

- Acceder a las Bibliotecas de los centros de la Fundación San Pablo-CEU previa presentación del carné universitario.
- Disponer de un espacio que reúna las condiciones idóneas para el estudio, la lectura y el aprendizaje.
- Solicitar y recibir información sobre los fondos y servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Acceder y consultar los fondos y recursos de información de la Biblioteca.
- Disponer de equipamientos informáticos adecuados.
- Recibir atención personalizada bien presencial, vía telefónica o vía correo electrónico.
- Ser participes en los procesos de mejora y de calidad de la Biblioteca.
- Ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras conseguidas por parte de la Biblioteca.
- Ser atendidos de forma correcta por parte del personal de la Biblioteca.

6. Deberes de los usuarios

- Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio, y evitar cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio.
- Respetar el equipamiento, las instalaciones y las zonas destinadas a cada tipo de actividad.
- Dirigirse al mostrador donde se realiza el servicio de préstamo para obtener o devolver los documentos de la Biblioteca
- Salir de la Biblioteca cuando termina el horario de apertura o a requerimiento del personal.
- Hacer un uso correcto de los fondos bibliográficos y de los recursos de información disponibles en la Biblioteca.
- Realizar reproducciones de los documentos respetando la propiedad intelectual, de acuerdo con la legislación vigente.
- Hacer un uso correcto del equipamiento informático de la Biblioteca.
- Devolver el equipamiento informático prestado en perfecto estado.
- Ser respetuosos con el personal de la Biblioteca y, siempre que se lo soliciten, identificarse como usuario.
- Respetar los plazos de préstamo recogidos en el artículo 10 del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU, en caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en el artículo 11 del citado Reglamento.

7. Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca

- Comisión de Biblioteca
- Formularios de solicitud de servicios vía web o en papel (PDF):
 - i. Unidad de Publicaciones Seriadas: solicitud de adquisición de publicaciones (PDI)
 - ii. Unidad de Adquisiciones Bibliográficas e Intercambio Científico (PDI)
 - iii. Servicio de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios (toda la comunidad universitaria)
 - iv. Servicio de Obtención de Documentos (SOD) (toda la comunidad universitaria)
- Sugerencias, quejas y felicitaciones a través de:
 - i. personalmente en los mostradores de información de la Biblioteca
 - ii. buzón instalado en el mostrador de información de la planta baja de la Biblioteca.
 - iii. correo electrónico ([Buzón de Sugerencias](#)). Se encuentra accesible desde la página Web de la Biblioteca en la sección Búsqueda.
 - iv. correo postal (Ver epígrafe 10).
 - v. vía telefónica o vía fax (Ver epígrafe 10).
 - vi. dirigiendo un escrito a la Dirección de la Biblioteca Universitaria.
- Participando a través de encuestas elaboradas por la Biblioteca para evaluar los servicios prestados.
- Donando las publicaciones fruto del estudio e investigación a partir de los fondos de la Biblioteca Universitaria, las editadas por la Institución o los fondos de una persona privada, siempre y cuando estos sean de interés para la Universidad.

8. Compromisos de calidad

- Atención personalizada, presencial, telefónica, vía fax o correo electrónico.
- Orientar al usuario en sus preguntas, problemas, etc... sobre el funcionamiento y servicios de la Biblioteca.
- Acceder, a través del catálogo y de la página Web de la Biblioteca, a los fondos, recursos de información y electrónicos suscritos.
- Actualizar el catálogo y la página Web de la Biblioteca periódicamente.
- Facilitar al usuario el uso de los servicios de la Biblioteca.
- Mantener la oferta de número de plazas de lectura.
- Disponer de un amplio horario de apertura al público.
- Informar mensualmente a los usuarios, a través de la página Web de la Biblioteca, de las novedades bibliográficas.
- Desarrollar la colección bibliográfica atendiendo a las diferentes materias y soportes.
- Mantener actualizada y en buen estado la colección.
- Tener el fondo documental ordenado para que los usuarios puedan localizar fácilmente los documentos.
- Tramitar las solicitudes de los usuarios, previo estudio de su conveniencia, en un plazo máximo de 7 días.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles, siempre y cuando no sea periodo vacacional.
- Realizar el préstamo a domicilio en un tiempo máximo de 5 minutos.
- Poner a disposición de los usuarios los documentos en el menor tiempo posible desde su ingreso en la Biblioteca.
- Realizar sesiones formativas a los estudiantes y profesores que respondan a sus necesidades informativas.
- Responder a las consultas, quejas y sugerencias en un plazo máximo de 4 días, siempre y cuando no sea periodo vacacional.
- Tratar al usuario de manera cordial y amable.

- Respetar la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones.
- Dar a conocer a los usuarios los resultados de las encuestas elaboradas por la Biblioteca.

9. Indicadores de calidad

- N° usuarios.
- N° usuarios atendidos.
- Días de apertura al año.
- Horas de apertura a la semana.
- Metros cuadrados por usuario
- N° estudiantes por plaza de lectura
- N° monografías, revistas, periódicos, dvd's, vídeos y cd's.
- N° documentos adquiridos cada curso académico.
- N° libros por usuario.
- Incremento anual de obras por usuario.
- N° revistas por investigador.
- N° préstamos.
- N° préstamos por usuario.
- N° préstamos interbibliotecarios.
- N° de documentos disponibles en relación al número de documentos solicitados en préstamo.
- N° desideratas gestionadas en 1 mes.
- N° accesos bases de datos y revistas electrónicas.
- N° quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas.
- N° de respuestas a quejas, sugerencias y felicitaciones.
- N° cursos de formación realizados.
- N° asistentes a los cursos de formación.
- Encuesta para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios, fondos, personal, instalaciones y equipamiento de la Biblioteca.
- Tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso del documento y la fecha de catalogación.

10. Horario, dirección y servicios de la Biblioteca

Horario

- Biblioteca de lunes a viernes de 7'45 a 21'15 h.
- Hemeroteca de lunes a viernes de 10 a 14 h. y de 16 a 20 h.
- Horario especial en periodo de exámenes.

Dirección

- Universidad Cardenal Herrera-CEU – Biblioteca
C/ Luis Vives ,2
46115 Alfara del Patriarca (Valencia)
Telf.: 96-1369031 -- Fax: 96-1369030

Servicios

- Dirección de la Biblioteca
Ext. 3110 biblio@uch.ceu.es
- Servicio de Información General y Atención al Usuario
Ext. 3113
- Unidad de Adquisiciones Bibliográficas e Intercambio Científico
Ext. 3119 biblioad@uch.ceu.es
- Hemeroteca
 - Unidad de Hemeroteca Periódística
Ext. 3117 hemeroteca@uch.ceu.es
 - Unidad de Publicaciones Seriadas
Ext. 3118 seriadas@uch.ceu.es
- Unidad de Proceso Técnico y Normalización
Ext. 3117 biblioproceso@uch.ceu.es
- Servicio de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios
Ext. 3117 sib@uch.ceu.es
- Servicio de Obtención de Documentos (SOD)
Ext. 3118 biblio.sod@uch.ceu.es
- Mediateca
Ext. 3218 mediateca@uch.ceu.es

11. Normativa

Normativa estatal

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del patrimonio histórico español.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el reglamento de bibliotecas públicas y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Normativa autonómica

- Ley 10/1986, de 30 de diciembre, sobre centros integrados en el Sistema Bibliotecario Valenciano.
- Ley 4/1998, de 11 de junio, de normas reguladoras del Patrimonio Cultural Valenciano.

Normativa Universidad Cardenal Herrera-CEU

- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Cardenal Herrera-CEU, Decreto 236/2003, de 28 de noviembre.
- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU (aprobado por la Comisión de Biblioteca el 6 de junio de 2002).

- Normativa del servicio préstamo a domicilio, recogida en los artículos 10 y 11 del Reglamento de la Biblioteca de la Universidad Cardenal Herrera-CEU (aprobada por la Comisión de Biblioteca el 6 de junio de 2002).
- Guías de servicios:
 - Información General al Usuario
 - Servicio de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios
 - Servicio de Obtención de Documentos
 - Mediateca
 - Hemeroteca
- Manuales de procedimiento:
 - Catalogación
 - Servicio de Obtención de Documentos
 - Unidad de Hemeroteca Periodística

Rebiun

- [Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas.](#)
- [Acuerdo entre las bibliotecas universitarias y científicas españolas en materia de préstamo interbibliotecario.](#)
- [Tarifas de préstamo interbibliotecario.](#)

12. Sistemas de aseguramiento de la calidad

- Elaboración de encuestas de satisfacción de uso de los servicios de la Biblioteca Universitaria.
- Estadísticas anuales de la Red Española de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN).
- Establecer, revisar y valorar el grado de consecución de los objetivos anuales de la Biblioteca Universitaria.