

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

Alfara del Patriarca (Valencia), septiembre de 2005

Revisada en enero de 2016

Revisada en marzo de 2019

ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Misión de la Biblioteca-CRAI	4
3. Datos identificativos de la Biblioteca-CRAI	5
4. Funciones de la Biblioteca-CRAI	6
5. Identificación de usuarios	7
6. Servicios que se ofrecen	8
7. Derechos de los usuarios	11
8. Deberes de los usuarios	12
9. Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca-CRAI	14
10. Compromisos de calidad	15
11. Indicadores de calidad	18
12. Sistemas de control de la calidad	21
13. Horario, dirección y servicios de la Biblioteca-CRAI	22
14. Normativa	28

1. Introducción

La carta de servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten”¹.

Tiene una doble función: por un lado, la de “comunicación”, por otro, la de ser “una herramienta de gestión que mejora y facilita las relaciones con los usuarios sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos ambiciosos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios”².

La primera carta de servicios de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera se realizó en el año 2005.

Ajustándonos a la normativa vigente sobre la Carta de Servicios, esta debe revisarse periódicamente, con el fin de que los servicios definidos, los compromisos y los indicadores que aparecen en ella reflejen la realidad del servicio ofrecido por la Biblioteca-CRAI.

Fecha de entrada en vigor: 1 de abril de 2019.

Vigencia: se revisará como mínimo una vez cada dos años.

¹ AENOR. *Carta de servicios : requisitos*. UNE 93200. Madrid: AENOR, cop. 2008, p. 4.

² *Ibid.*, p. 3.

2. Misión de la Biblioteca-CRAI

La Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera “está concebida como un servicio de soporte a la docencia, al estudio y a la investigación mediante la gestión y difusión de los recursos de información”³.

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 “docencia y la investigación del saber de acuerdo con su espíritu fundacional y su ideario propio”⁴.

Este objetivo de apoyo a la docencia y a la investigación pretende “contribuir al desarrollo y transmisión del conocimiento científico en todas sus variantes y aspectos, desde una visión interdisciplinar e integradora de los saberes”⁵. Así como, al “desarrollo de la investigación científica, técnica y artística, de calidad, y la formación de investigadores. También fomentará la transferencia social del conocimiento y la tecnología, y atenderá tanto la investigación básica como a la aplicada”⁶.

³ Universidad CEU Cardenal Herrera. *Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera*. Título I. Definición, Organización y Funciones de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera. Artículo 1.1. Valencia: Universidad CEU Cardenal Herrera, 2007, p. 3.

⁴ Universidad CEU Cardenal Herrera. *Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad CEU Cardenal Herrera*. Título I. Naturaleza, ámbito y fines. Artículo 1. Valencia: Universidad CEU Cardenal Herrera, 2010, p. 9.

⁵ *Ibid.* Título VI. De la docencia, el estudio y la investigación. Capítulo I. De la docencia y el estudio. Artículo 82, p. 45.

⁶ *Ibid.* Título VI. De la docencia, el estudio y la investigación. Capítulo II. De la investigación. Artículo 96, p. 48.

3. Datos identificativos de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera

3.1. La Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera es un servicio que está adscrito al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad CEU Cardenal Herrera.

3.2. El Director de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera es el responsable de este servicio.

3.3. La Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera se estructura en:

- Servicios centrales (Alfara del Patriarca, Valencia)
- Bibliotecas de campus (Castellón de la Plana, Castellón, y Elche, Alicante)

3.4. La propia Biblioteca-CRAI se encarga de la gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

3.5. Los Órganos de Gobierno y Dirección de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera son:

- Comisión de Biblioteca-CRAI (Colegiado)
- Director de la Biblioteca-CRAI (Unipersonal)
- Bibliotecarios Responsables de Servicios o Secciones (Unipersonal)

4. Funciones de la Biblioteca-CRAI⁷

- Adquirir recursos de información de acuerdo con las necesidades docentes, de estudio e investigación de la Universidad.
- Conservar, procesar y difundir los fondos bibliográficos, documentales y audiovisuales de la Universidad CEU Cardenal Herrera.
- Facilitar a la Comunidad Universitaria el acceso a la información bibliográfica y documental, propia, de CEUNET⁸ o de bibliotecas y centros de documentación externos.
- Participar en programas o convenios que tengan como finalidad la mejora de los servicios ofrecidos por la Universidad CEU Cardenal Herrera (catálogos colectivos, intercambio de publicaciones, préstamo interbibliotecario, catalogación compartida, etc.).
- Organizar actividades y promover iniciativas para difundir los servicios y potenciar su uso.
- Redactar informes técnicos, memorias y normativas asociados a su funcionamiento.
- Recoger indicadores estadísticos para evaluar su funcionamiento.
- Conservar, organizar y difundir la producción bibliográfica, documental y científica de la Universidad CEU Cardenal Herrera (tesis, trabajos de investigación, informes, trabajos científicos y obras editadas).
- Cualquier otra que sea propia de su carácter de Biblioteca-CRAI Universitaria.

⁷ Universidad CEU Cardenal Herrera. *Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera*. Título I. Definición, Organización y Funciones de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera. Artículo 3. Valencia: Universidad CEU Cardenal Herrera, 2007, p. 3-4.

⁸ Red de Bibliotecas Universitarias de la Fundación CEU San Pablo.

5. Identificación de usuarios⁹

- El Personal docente e investigador de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU y de sus Centros asociados.
- Los estudiantes del CEU.
- El personal de administración y servicios del CEU.
- Los empleados y directivos de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU y de la Asociación Católica de Propagandistas.
- Los miembros de la Agrupación de Antiguos Alumnos de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU y Centros asociados.
- Profesores, becarios y alumnos visitantes de otras Universidades en el marco de convenios o programas.
- Aquellos ciudadanos de las poblaciones cercanas a la Universidad CEU Cardenal Herrera que tengan un convenio de colaboración con nuestra institución (Alfara del Patriarca y Moncada).
- Cualquier otra persona ajena a la Fundación Universitaria San Pablo-CEU podrá utilizar temporalmente los servicios de la Biblioteca-CRAI previa autorización del Director de la Biblioteca-CRAI o, por delegación suya, de los bibliotecarios responsables de centros o servicios.

⁹ Universidad CEU Cardenal Herrera. *Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera*. Título IV. Usuarios y Servicios. Artículos 12 y 13. Valencia: Universidad CEU Cardenal Herrera, 2007, p. 9-10.

6. 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 CEU Cardenal Herrera.
- 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-CRAI.
- 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-CRAI Universitaria. Por otra parte, suministra documentos a otras Bibliotecas que quieran acceder a los fondos de nuestra Universidad. Dentro de este servicio, se dispone de:
 - Préstamo Interbibliotecario
 - Suministro electrónico del fondo en papel de la Biblioteca-CRAI conforme a la legislación vigente de propiedad intelectual (este servicio se presentó en su día dentro de la Comisión de Biblioteca-CRAI).
- 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-CRAI de la Universidad.

- Hemeroteca: sección de la Biblioteca-CRAI 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.
- 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 VuFind: catálogo automatizado de la Biblioteca-CRAI.
- Salas de lectura y salas de trabajo en grupo: adaptadas a las necesidades de estudio, docencia e investigación de la comunidad universitaria.
- Salas de trabajo para investigadores.
- Conexiones inalámbricas (Wi-Fi): permiten el uso de ordenadores portátiles y dispositivos móviles propios.
- Actividades de extensión bibliotecaria: se realizan exposiciones, visitas guiadas a la Biblioteca-CRAI, conferencias, etc...
- Buzón de sugerencias: permite formular sugerencias para un mejor funcionamiento de la Biblioteca-CRAI.
- Novedades bibliográficas: recoge información sobre los nuevos materiales y documentos ingresados en la Biblioteca-CRAI.
- Reproducción de documentos: se permite reproducir documentos originales atendiendo a las debidas garantías legales de propiedad intelectual y según soportes.
- CEU Repositorio Institucional: permite almacenar, ordenar, preservar y garantizar el acceso abierto a la producción científica, académica e institucional generada por los miembros de la Universidad o desarrollada en la Universidad en diferentes formatos.
- Blog de Biblioteca-CRAI: permite interactuar con nuestros usuarios para solventar consultas tanto a nivel documental como a nivel informativo.

- Oficina de Propiedad Intelectual: informa a los miembros de la comunidad universitaria CEU UCH sobre los derechos y deberes relacionados con los derechos de autor.
- Unidad de Bibliometría: pretende apoyar y asesorar la demanda de información de los investigadores en el contexto de la evaluación científica y acreditación así como contribuir a dar visibilidad y difundir la actividad investigadora de la Universidad.
- Difusión de Autor en la UCH (DAUCH): busca mejorar el servicio de soporte y gestión de la información de la actividad investigadora realizada por el personal investigador de la Universidad, así como potenciar la visibilidad e impacto de su producción científica.
- Redes Sociales:
 - Twitter Biblioteca-CRAI UCHCEU
@BibliotecaUCH
 - Facebook Biblioteca-CRAI UCHCEU
<https://www.facebook.com/bibliotecaUCHCEU>
 - YouTube Biblioteca-CRAI UCHCEU
https://www.youtube.com/playlist?list=PLDt-M0gErNryGOXOakdr_C5YPM_rBII5G
 - Instagram bibliotecauch
<https://www.instagram.com/bibliotecaUCH/>

7. Derechos de los usuarios

- Acceso a las Bibliotecas de los centros de la Fundación San Pablo-CEU previa presentación del carné universitario o del resguardo de la matrícula, los cuales serán personales e intransferibles.
- Disponer de un espacio que reúna las condiciones idóneas para el estudio, la lectura y el aprendizaje.
- Acceder a los distintos servicios y recursos destinados a obtener información.
- Solicitar y recibir información sobre los fondos y servicios de la Biblioteca-CRAI Universitaria.
- Acceder y consultar los fondos y recursos de información de la Biblioteca-CRAI.
- Disponer de equipamientos informáticos adecuados.
- Recibir atención personalizada bien presencial, vía telefónica o vía correo electrónico.
- Ser partícipes en los procesos de mejora y de calidad de la Biblioteca-CRAI.
- Ser atendidos de forma correcta y eficiente por parte del personal de la Biblioteca-CRAI.
- Estar representados en la Comisión de Biblioteca-CRAI.
- Garantía de confidencialidad de los datos personales cumpliendo la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*.
- Acceder a los distintos sistemas de quejas y sugerencias.

8. Deberes de los usuarios¹⁰

- Acceder a las instalaciones del edificio de la Biblioteca-CRAI debidamente acreditado bien con el carné universitario que es personal e intransferible o bien a través del resguardo de la matrícula.
- Identificarse correctamente, mostrando bien el carné universitario o bien el resguardo de la matrícula, previa petición del personal de la Biblioteca-CRAI.
- Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo del servicio y el ejercicio de los derechos de los otros usuarios.
- Respetar las instalaciones, los equipos y los fondos bibliográficos y documentales.
- Conocer y cumplir el “*Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera*”, así como las sanciones correspondientes.
- Abonar el importe de los precios públicos aprobados para acceder al documento cuando se haga uso de aquellos servicios que no puedan ser gratuitos.
- Dirigirse al mostrador donde se realiza el servicio de préstamo para obtener o devolver los documentos de la Biblioteca-CRAI.
- Salir de la Biblioteca-CRAI 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-CRAI.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y las licencias de uso de los recursos disponibles.
- Hacer un uso correcto del equipamiento informático de la Biblioteca-CRAI.
- Ser respetuosos con el personal de la Biblioteca-CRAI y, siempre que se lo soliciten, identificarse como usuario.

¹⁰ Universidad CEU Cardenal Herrera. *Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera*. Título IV. Usuarios y Servicios. Artículo 15. Valencia: Universidad CEU Cardenal Herrera, 2007, p. 10.

- o Cumplir los trámites y periodos reglamentariamente establecidos para retirar material bibliográfico y documental, recogidos en el artículo 21 del *Reglamento de la Biblioteca-CRAI de la Universidad Cardenal Herrera-CEU*, en caso contrario se aplicarán las siguiente sanciones:
 - según lo establecido en el artículo 22 del citado Reglamento.
 - bloqueo de la Intranet hasta que no se devuelvan los documentos en préstamo¹¹.

¹¹ Esta acción fue aprobada por la Comisión de Biblioteca-CRAI de la Universidad CEU Cardenal Herrera en el curso académico 2010/2011.

9. Formas de participación de los usuarios en la Biblioteca-CRAI

- Comisión de Biblioteca-CRAI.
- Formularios de solicitud de servicios vía web o en papel (PDF):
 - Hemeroteca
 - Unidad de Adquisiciones Bibliográficas e Intercambio Científico
 - Servicio de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios
 - Servicio de Obtención de Documentos (SOD)
- Sugerencias, quejas y felicitaciones a través de:
 - i. personalmente en los mostradores de información de la Biblioteca-CRAI.
 - ii. buzones instalados en el mostrador de información de la planta baja y en la Hemeroteca de la Biblioteca.
 - iii. correo electrónico (papepas@uchceu.es). Se encuentra accesible desde la página Web de la Biblioteca-CRAI.
 - iv. Intranet alumnos.
 - v. correo postal (Ver epígrafe 13).
 - vi. vía telefónica o vía fax (Ver epígrafe 13).
 - vii. dirigiendo un escrito a la Dirección de la Biblioteca-CRAI Universitaria.
- Participando a través de encuestas elaboradas por la Biblioteca-CRAI para evaluar los servicios prestados.
- Donando publicaciones siempre y cuando estas sean de interés para la Universidad.

10. 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-CRAI.
- Acceder, a través del catálogo y de la página Web de la Biblioteca-CRAI, a los fondos, recursos de información y electrónicos suscritos.
- Garantizar el acceso y el buen funcionamiento de los recursos electrónicos.
- Actualizar el catálogo y la página Web de la Biblioteca-CRAI periódicamente.
- Facilitar al usuario el uso de los servicios de la Biblioteca-CRAI.
- Mantener la oferta de número de puestos de lectura.
- Disponer de un amplio horario de apertura al público.
- Informar mensualmente a los usuarios, a través de la página Web, de las redes sociales y del blog de la Biblioteca-CRAI, de las novedades.
- 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.
- Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario y el préstamo domiciliario de manera ágil y eficaz.
- Poner a disposición de los usuarios los documentos en el menor tiempo posible desde su ingreso en la Biblioteca-CRAI.
- 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 lectivos.

- Tratar al usuario de manera cordial y amable.
- Respetar la confidencialidad de los datos de los usuarios y de sus transacciones.
- Tener el 90% de los puestos de lectura conectados a la red eléctrica para la conexión de portátiles.
- Disponer de una red Wi-Fi que funcione correctamente.
- Almacenar, ordenar, preservar y garantizar el acceso abierto a la producción científica, académica e institucional generada por los miembros de la Universidad o desarrollada en la Universidad en diferentes formatos.
- Realizar actividades de promoción y difusión cultural.
- Poner a disposición de los usuarios medios para reproducir cualquier documento de la Biblioteca-CRAI, de acuerdo a la ley de propiedad intelectual.
- Participar activamente en las acciones de prevención de riesgos laborales, tanto realizando cursos de formación como en la participación en simulacros de evacuación que se realizan periódicamente.
- Informar y asesorar al PDI y PAS de la Universidad CEU Cardenal Herrera por parte de la Oficina de Propiedad Intelectual (OPI) en materia de propiedad intelectual, fundamentalmente, derechos de autor de las obras por ellos producidas.
- Responder a las peticiones realizadas a la Oficina de Propiedad Intelectual (OPI) en un tiempo máximo de 48 horas, salvo fines de semana y periodos vacacionales. Siempre conformes a la legislación vigente en el estado español.
- Contribuir a la mejora de la gestión de la investigación en la Universidad CEU Cardenal Herrera que permitirá tomar decisiones basadas en indicadores bibliométricos y estadísticas de I+D.
- Generar informes periódicos que proporcionen información sobre la visibilidad y el impacto científico de la investigación en la Universidad CEU Cardenal Herrera.

- Asesorar a los PDI y órganos de la Universidad que necesiten indicadores bibliométricos para diferentes procesos como los de evaluación o de calidad.+
- Impartir cursos de CI2 para que los usuarios adquieran competencias informacionales e informáticas.

11. 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 usuario.
- N° préstamos.
- N° préstamos por usuario.
- N° préstamos interbibliotecarios.
- Porcentaje de solicitudes de Préstamo Interbibliotecario tramitadas en plazo.
- 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 agradecimientos recibidas.
- N° de respuestas a quejas, sugerencias y agradecimientos.
- N° de consultas atendidas a través de los distintos medios de comunicación con la Biblioteca-CRAI.
- 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-CRAI realizada por la UDEC (Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad).
- Tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso del documento y la fecha de catalogación.

- Porcentaje de puestos de lectura conectados a la red eléctrica para la conexión de portátiles.
- N° de actuaciones de difusión cultural realizadas por la Biblioteca-CRAI.
- N° de descargas de documentos del CEU Repositorio Institucional.
- N° anual de documentos accesibles a través del CEU Repositorio Institucional.
- Porcentaje de incidencias de acceso a los recursos electrónicos resueltas.
- N° de equipos de reproducción de uso público.
- Porcentaje de solicitudes de documentos digitalizados de la colección impresa tramitadas en el plazo de compromiso. (SOD)
- Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo de compromiso (SOD).
- Número de documentos depositados en el CEU Repositorio anualmente.
- Crecimiento anual (%) de documentos accesibles en el CEU Repositorio.
- N° de consultas recibidas por la OPI vía correo electrónico.
- N° de consultas atendidas por la OPI en el Punto Bibliotecario de Información al usuario.
- N° de consultas realizadas en las diferentes Bases de Datos Jurídicas por la OPI.
- N° de consultas de la OPI que no superan el tiempo de respuesta de 48 horas.
- N° de consultas de la OPI que superan el tiempo de respuesta de 48 horas.
- Grado de satisfacción del usuario con la OPI.
- N° de artículos, legislación, jurisprudencia, etc. facilitada a los usuarios de la OPI.
- N° de consultas realizadas a la Unidad de Bibliometría.
- N° de informes generados por la Unidad de Bibliometría.

- N° de investigadores-autores de la Universidad visibles en Dialnet.
- N° de artículos de revistas, capítulos de libros, libros, tesis, etc. de investigadores-autores de la Universidad visibles en Dialnet.
- N° de artículos a texto completo de investigadores-autores de la Universidad disponibles en Dialnet.
- N° de tesis a texto completo de investigadores-autores de la Universidad disponibles en Dialnet.
- N° de documentos disponibles en Dialnet pertenecientes a nuestra Universidad.
- N° de cursos de CI2 que se imparten.
- N° de alumnos asistentes a los cursos de CI2.

12. Sistemas de control de la calidad

- Elaboración de encuestas de satisfacción de uso de los servicios de la Biblioteca-CRAI Universitaria realizada por la UDEC (Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad).
- 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-CRAI Universitaria.

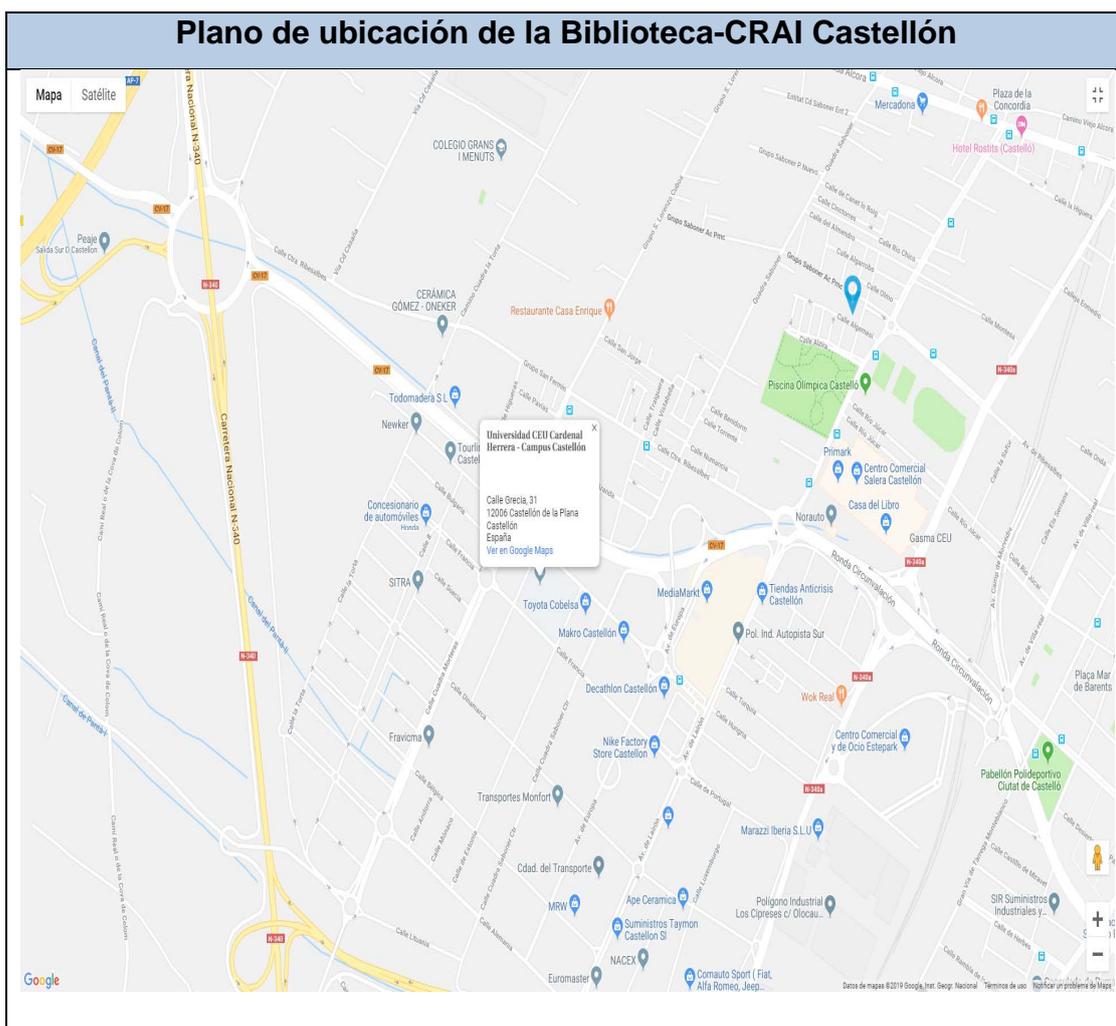
13. Horario, dirección y servicios de la Biblioteca-CRAI

Biblioteca-CRAI Central (Alfara del Patriarca, Valencia)	
Horario	
<ul style="list-style-type: none"> • De lunes a viernes de 7'45 h. a 21'15 h. • Sábados y domingos de 10 h. a 18 h. • Horarios especiales 24 horas en época de exámenes. 	
Dirección	
<ul style="list-style-type: none"> • Universidad CEU Cardenal Herrera – Biblioteca-CRAI C/ Luis Vives ,2 46115 Alfara del Patriarca (Valencia) Telf.: 96-1369031 -- Fax: 96-1369030 Correo electrónico: biblio@uchceu.es 	
Servicios	
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Dirección de la Biblioteca-CRAI</u> Ext. 63011 biblio@uchceu.es • <u>Servicio de Información General y Atención al Usuario</u> Ext. 63000 - 63010 • <u>Unidad de Adquisiciones Bibliográficas e Intercambio Científico</u> Ext. 63015 biblioad@uchceu.es • <u>Hemeroteca</u> Ext. 63002 - 63004 - 63005 hemeroteca@uchceu.es <ul style="list-style-type: none"> • <u>Canje</u> Hemeroteca_canje@uchceu.es • <u>Duplicados</u> Hemeroteca_duplicado@uchceu.es • <u>Unidad de Proceso Técnico y Normalización</u> Ext. 63013 • <u>Servicio de Información Bibliográfica y Formación de Usuarios (SIBF)</u> Ext. 63100 papepas@uchceu.es • <u>Servicio de Obtención de Documentos (SOD)</u> Ext. 63014 biblio.sod@uchceu.es • <u>Unidad de Bibliometría</u> Ext. 63108 adonate@uchceu.es • <u>Oficina de Propiedad Intelectual (OPI)</u> Ext. 63100 • <u>Mediateca</u> Ext. 63108 mediateca@uchceu.es • <u>Difusión de Autor (DAU)</u> Ext. 63002 seriadas@uchceu.es • <u>CEU Repositorio Institucional</u> Ext. 63013 ajomero@uchceu.es 	

Plano de ubicación de la Biblioteca-CRAI Central (Alfara del Patriarca, Valencia)

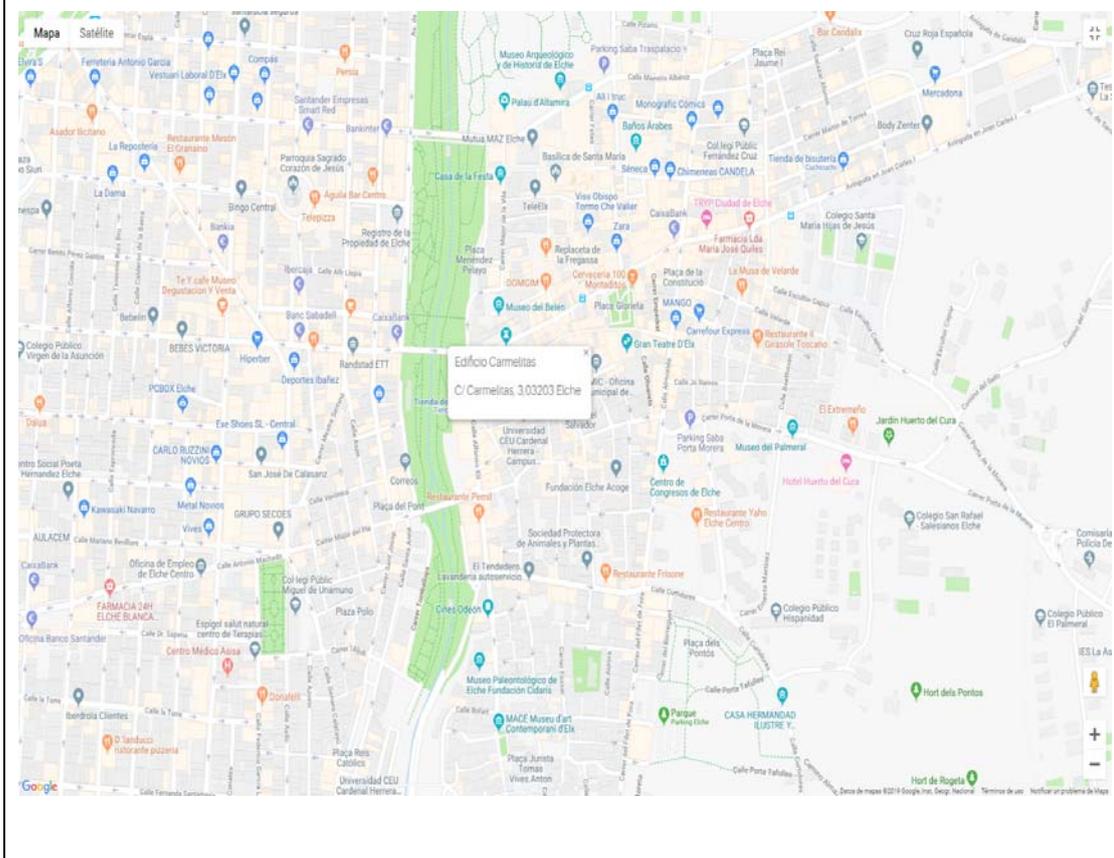
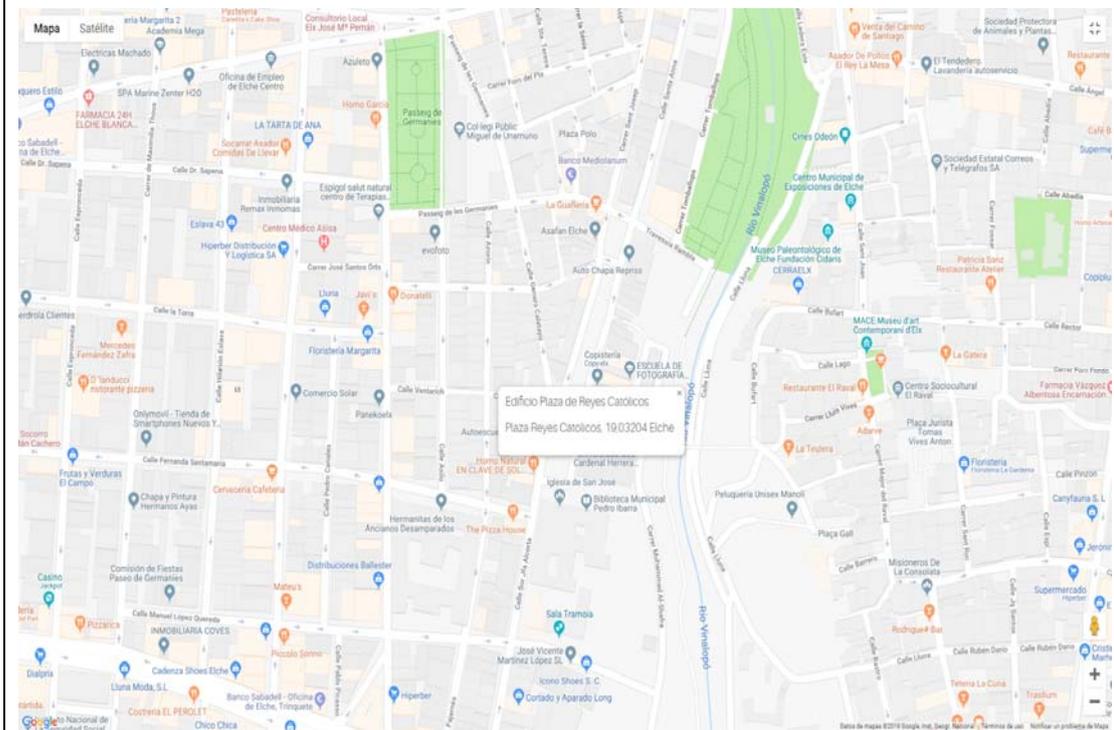


Biblioteca-CRAI Castellón	
Horario	
<ul style="list-style-type: none"> • De lunes a viernes de 8 h. a 21 h. • Sábados y domingos de 10 h. a 18 h. • Horarios especiales en época de exámenes. 	
Dirección	
<ul style="list-style-type: none"> • Universidad CEU Cardenal Herrera – Biblioteca-CRAI C/ Grecia, 31 (Ciudad del Transporte II – Edificio Lubasa) 12006 Castellón de la Plana (Castellón) Telf.: 964 372 402 -- Ext. 65503 Correo electrónico: biblio.castellon@uchceu.es 	
Servicios¹	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obsérvense los Servicios y los datos de contacto dados de la Biblioteca-CRAI Central (Alfara del Patriarca, Valencia). 	



Biblioteca-CRAI Elche
Horario
<ul style="list-style-type: none">• Biblioteca Carmelitas: de lunes a viernes de 8 h. a 15 h.• Biblioteca Reyes Católicos: de lunes a viernes de 8 h. a 21 h. Horarios especiales en época de exámenes.
Direcciones
<ul style="list-style-type: none">• Universidad CEU Cardenal Herrera – Biblioteca-CRAI C/ Carmelitas, 3 03203 Elche (Alicante) Telf.: 96 542 64 86 -- Ext. 68001 Correo electrónico: biblio.elche@uchceu.es• Universidad CEU Cardenal Herrera – Biblioteca-CRAI Ignacio García Carrión Plaza Reyes Católicos 19, 03203 Elche (Alicante) Telf. 96 542 64 86 -- Ext. 67100 - 67110
Servicios¹
<ol style="list-style-type: none">1. Contáctese con los distintos servicios a través del correo electrónico indicado en la parte superior.

Plano de ubicación de la Biblioteca-CRAI Elche



14. 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.
- Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al Derecho Español de la Directiva 96/9/CE, de 11 de marzo de 1996, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la Protección Jurídica de las Bases de Datos.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia la Tecnología y la Innovación.
- Norma UNE 93200:2008 de Cartas de servicios. Requisitos.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014.

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.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.

Normativa Universidad CEU Cardenal Herrera

- [Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad CEU Cardenal Herrera, Decreto 204/2010, de 3 de diciembre](#) (DOCV, de 9 de diciembre de 2010).
- [Reglamento de la Biblioteca de la Universidad CEU Cardenal Herrera](#) (aprobado por el Patronato de la Fundación San Pablo CEU, el 25 de abril de 2007).
- [Reglamento de los/las estudiantes de la Universidad CEU Cardenal Herrera](#) (aprobado en el Consejo de Gobierno, el 10 de marzo de 2017).
- [Normativa general para Trabajos Fin de Grado \(TFG\) y Trabajos Fin de Máster \(TFM\) de la Universidad CEU Cardenal Herrera](#) (aprobada en el Consejo de Gobierno, el 9 de mayo de 2012).
- [Política institucional sobre Acceso Abierto de la Universidad CEU Cardenal Herrera](#) (2014).

Rebiun

- [Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas.](#)
- [Manual de procedimiento de Préstamo Interbibliotecario.](#)
- [Tarifas de préstamo interbibliotecario.](#)