

de





L'Ajuntament de València, dins de la seua política cultural, té el clar objectiu de promocionar i difondre la cultura al municipi de València en qualsevol de les seues formes i expressions, fent partícip la ciutadania dels processos de disseny i implementació de les polítiques públiques que perseguixen aconseguir este fi.

Amb esta carta de servicis esta corporació assumix el compromís amb la col·lectivitat de continuar el camí, ja iniciat, de busca de la millora contínua i de l'excel·lència en la prestació dels servicis de dos institucions culturals de primer orde d'esta ciutat: la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca. Això amb el ferm propòsit de mantindre una especial sensibilitat i atenció a les necessitats i expectatives de la ciutadania amb l'objecte de traduir-les en millores dels servicis que redunden en un increment progressiu de la seua satisfacció.

Amb l'elaboració i l'aprovació de la carta de servicis de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca, l'Ajuntament de València pretén:

- Facilitar a la ciutadania, d'una manera senzilla i intel·ligible, el coneixement i, per tant, l'exercici dels seus drets.
- Informar la ciutadania sobre els nivells de qualitat que han de tindre els servicis prestats.
- Controlar el grau de compliment dels compromisos adquirits amb la ciutadania per part de l'Administració.
- Impulsar iniciatives de millora dins de l'organització, servir de motor per a activar el cicle PDCA (planificar, fer o desenvolupar, verificar o controlar i actuar).
- Augmentar el grau de satisfacció de les persones usuàries respecte als servicis que presta l'Administració millorant-ne la qualitat.
- Aproximar l'Administració a la ciutadania donant-li l'oportunitat de participar en el procés de millora contínua a través del sistema de queixes i suggeriments.
- Transmetre el valor del treball de les persones que presten el servici i el seu esforç constant per millorar-lo.



La unitat responsable d'esta carta de servicis serà la que en cada moment tinga atribuïdes les funcions corresponents a la seua de gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la seua denominació.

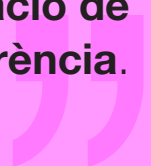
L'àmbit d'aplicació d'esta carta de servicis son la Biblioteca Històrica Municipal i Hemeroteca.



La **missió** de totes dos institucions és facilitar a la col·lectivitat una àmplia gamma de servicis, fons i activitats destinats a **fomentar, promocionar i potenciar** l'accés a la informació, la cultura, la investigació i el coneixement, a més de **garantir la conservació** de l'important patrimoni que custodien.



La **visió** d'ambdós institucions és **millorar contínuament la qualitat** en la prestació dels seus servicis, mitjançant l'**avaluació dels resultats obtinguts** i això a fi d'arribar a ser **reconegudes** per la ciutadania i per la resta d'administracions públiques com una **organització de referència**.





Constituïx el fi últim d'ambdós institucions **créixer, conservar i difondre** el patrimoni bibliogràfic de l'Ajuntament de València, així com **garantir l'accés** de tota la ciutadania als seus servicis. A continuació, s'arreplega una breu ressenya de l'origen i les singularitats de les seues col·leccions:

La **Biblioteca Històrica Municipal** va ser creada l'any 1902 sobre un antic fons bibliogràfic que ha anat enriquint-se al llarg dels anys amb obres adquirides per la mateixa corporació i especialment per les nombroses i valuoses donacions realitzades per personalitats il·lustres valencianes. Actualment els fons sobrepassen els **130.000 volums**, amb 6 incunables i una gran quantitat de manuscrits i llibres des del segle XVI fins al XXI.

La biblioteca té un **contingut de caràcter general**, ja que reunit obres de quasi totes les matèries, si bé hi ha una preferència per la temàtica valenciana.

L'**Hemeroteca** es va fundar també el 1902, data en què l'Ajuntament va adquirir el compromís oficial de conservar els diaris i les revistes editats a la ciutat per a formar una biblioteca de periòdics que s'instal·lara al costat de l'Arxiu. Estes publicacions es van unir a partir d'esta data a les conservades amb anterioritat pel consistori, col·lecció que s'ha incrementat amb els periòdics i les revistes rebuts diàriament, així com per les donacions arribades a l'Hemeroteca.

Encara que reunit tot tipus de publicacions, predominen les locals i es conserven els títols més importants apareguts a la ciutat des dels primitius diaris del segle XVIII.

Els servicis que totes dos oferixen són:

1. Informació i atenció general i

bibliogràfica: orientació general sobre accés, servicis, horaris, fons, catàlegs... o consultes específiques sobre les seues fons o catàlegs.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic
- A través de la pàgina web
- Telefònica

2. Préstec i consulta en sala, accés a les fons en tots els formats (manuscrits, publicacions periòdiques, monografies, multimèdia, microfilm, digital...) per a la seua consulta en sala.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial

3. Accés al catàleg en línia (WEB OPAC), a través de **dos ordinadors personals** de la sala de consulta que permeten localitzar la ubicació de les fons buscades. Per a la descàrrega de documents s'haurà d'utilitzar este mateix servici en línia.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- A través de la pàgina web de la OPAC

4. Préstecs temporals per a exposicions d'organismes públics culturals o acadèmics segons normes i condicions establides.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic

5. Suport documental a un altre tipus d'esdeveniment cultural mitjançant la remissió de fons o d'informació per a la realització d'esdeveniments culturals puntuals: homenatges, actes commemoratius o celebracions historicoculturals.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic

6. Reproducció de documents en format paper, còpia digital, còpia fotogràfica o filmació per la persona usuària, tot això subjecte a la legislació vigent, a les normes de cada institució, a les taxes vigents i a l'estat de conservació dels exemplars.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic



7. Realització de visites guiades/temàtiques per les instal·lacions de les biblioteques amb exhibició de les seues fons i explicació d'estes i del treball que es desenvolupa en ambdós institucions.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic

8. Accés públic a internet a través de la posada a disposició de la ciutadania de PC amb connexió a internet.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial

9. Accés sense fil als servicis d'informació d'internet (WIFI) a través de la xarxa wifi de les biblioteques (l'ús del wifi no és lliure, només poden utilitzar-lo les persones usuàries que consulten els nostres fons).

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial

10. Queixes, suggeriments i reclamacions

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial
- Telemàtica
- Correu electrònic

11. Servicis en línia

- Informació general o bibliogràfica.
- Catàleg en línia OPAC.
- Reproducció de documents digitalitzats.
- Queixes, suggeriments i felicitacions.

A més d'estos servicis esmentats:

12. Selecció de recursos en línia

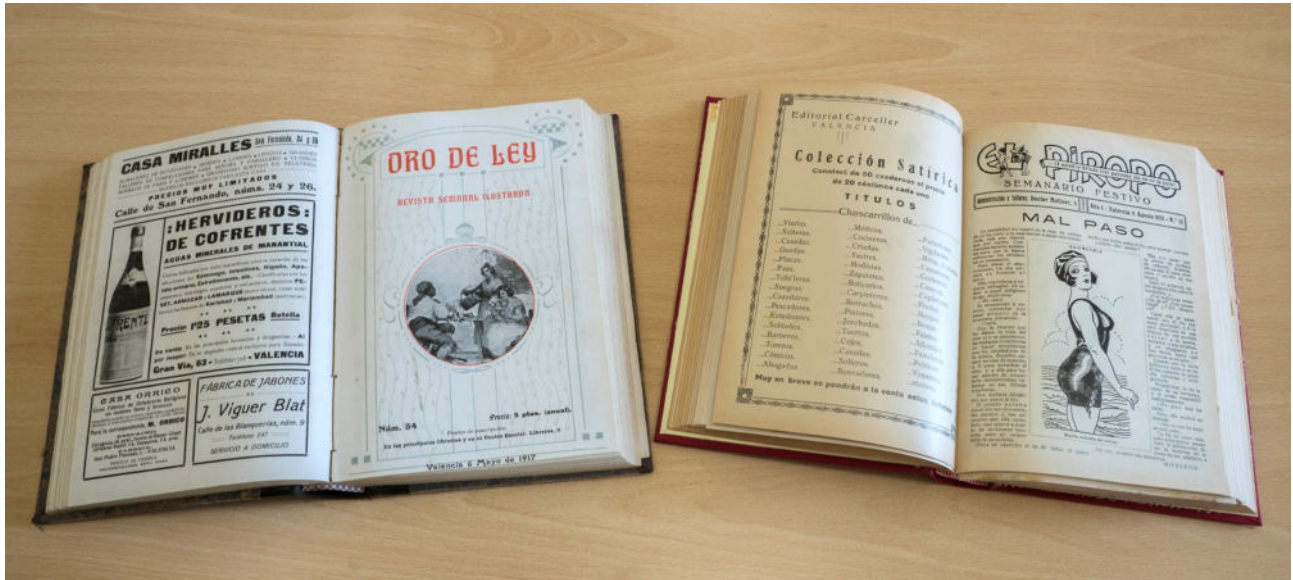
- **Enllaços a altres catàlegs i accés directe a repositoris**, fons digitalitzades de les institucions Biblioteca Virtual de Premsa Històrica, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, Biblioteca Valenciana Digital (Bivaldi), Hispana, Europea i altres repositoris digitals.
- **Hemeroteques digitals** i recursos en línia.
- **Accés a plataformes de premsa** (ORBYT, KIOSCO Y MAS...) mitjançant els enllaços corresponents en els ordinadors disponibles i l'explicació del seu funcionament per a facilitar-ne la utilització.

13. Servicis complementaris

- Infraestructura per l'ús d'ordinadors portàtils.
- Armariets per al depòsit temporal d'objectes personals. Es faciliten les claus a les persones usuàries i es mantenen nets i en bon ús.

- **Ser tractades** amb respecte i deferència.
- **Rebre** la informació, orientació i assessorament que necessiten i l'atenció adequada en relació als servicis prestats.
- **Conéixer** la identitat del personal que té la responsabilitat de prestar el servici.
- **Obtindre** una atenció directa i personalitzada.
- **Triar** la via presencial, electrònica o telefònica a través de la qual es vulga relacionar amb l'Ajuntament (llevat que estiguen obligats a relacionar-se a través de mitjans electrònics).
- **Exigir** responsabilitats a l'Administració i al seu personal quan corresponga legalment.
- **Presentar** suggeriments, queixes, reclamacions i felicitacions sobre el funcionament dels servicis i ser contestats en el termini establert.
- A la **protecció** de dades de caràcter personal i, en particular, a la seua seguretat i confidencialitat.
- **Accedir** lliurement a tots els servicis que ofereixen estes institucions, sense cap tipus de discriminació i dins dels límits establerts en les normes d'ús dels centres anomenats.
- **Rebre** informació bàsica per a la utilització de cada d'un dels servicis que s'hi presten.
- **Rebre** atenció eficaç i concreta.
- **Rebre** informació, assessorament, col·laboració en la localització i accés a fonts bibliogràfiques i documentals.

- **Disposar** d'unes instal·lacions que reunisquen les condicions i mitjans adequats per a desenvolupar el treball intel·lectual.
 - **Ser informades** dels resultats de les avaluacions i millores aconseguides.
-
- **Mantindre** sempre una actitud correcta i de respecte cap a les altres persones usuàries i cap al personal de l'organització.
 - **Complir** el que estableix la normativa vigent i els codis de bona conducta.
 - **Respectar** la integritat i l'estat de les instal·lacions, els equips i els fons bibliogràfics i documentals, i utilitzar-los per als fins que els són propis.
 - **Abonar** les taxes i els preus públics establits, si és el cas.
 - **Respectar** les normes de funcionament intern que prèviament els han sigut comunicades i, en tot cas, acceptar i atendre les indicacions o les instruccions que puguin rebre del personal de les biblioteques.
 - **Plantejar** suggeriments i reclamacions amb un contingut concret i proporcionar les dades mínimes necessàries per a la seua tramitació.
 - **Respectar** els espais, les instal·lacions, els equipaments i els documents, utilitzar-los correctament i sol·licitar l'assistència del personal de la institució quan siga necessari.
 - **Tornar** el material prestat per a exposicions temporals dins dels terminis establits i en les mateixes condicions en què es va rebre.
 - **Responsabilitzar-se** dels seus efectes personals durant el temps de permanència en el centre.
 - **Respectar** la legislació vigent en matèria de drets d'autoria i propietat intel·lectual en fer ús dels fons i servicis de les biblioteques.
 - En general, **complir** el que estableixen les normes i les condicions d'ús de cada espai.



Les persones usuàries poden participar en els processos de revisió i actualització de edicions futures d'esta carta a través dels mitjans següents:

- A través de les **enquestes de satisfacció** que es realitzaran periòdicament en les dos biblioteques.
- **Directament** posant-se en contacte amb l'Ajuntament de València, Acció Cultural o amb les persones responsables de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca.

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, així com d'un procediment específic per a tramitar-los, amb la finalitat d'atendre les aportacions de la ciutadania i reforçar la millora contínua dels servicis municipals.

Via telemàtica. A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament, a través els mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Bústia de suggeriments. A través de la bústia de la ciutadania en la Biblioteca Històrica Municipal i Hemeroteca mateixa.

Via telemàtica. A través de la seu electrònica, accedint amb certificat digital o DNle.

Via presencial. Per escrit, amb indicació de les dades personals en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament, mitjançant els mitjans que estableix l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Totes **estes aportacions seran tingudes en compte** en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.





Esta carta de servicis estarà a disposició de les persones usuàries a la web municipal **www.valencia.es** i en **format paper** als taulells de la **Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca**.

Si es detecta alguna desviació del compliment dels compromisos establits, se seguirà un procediment propi per a corregir-la: s'analitzaran les causes que l'han propiciada i s'implantaràn les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment. A més, si una persona usuària fa notar l'incompliment, serà informada d'estes mesures correctores.

A més, **la persona responsable** de la Biblioteca Històrica Municipal i de l'Hemeroteca **es posarà en contacte amb la persona usuària** que haja plantejat la queixa, pel mitjà que esta haja especificat, en un termini màxim de 15 dies naturals per a disculpar-se, explicar-li les causes de l'incompliment i les mesures que s'han adoptat per esmenar-lo.

Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguin esmenar-lo, es procedirà a la **reformulació del compromís adquirit**.

- Llei 23/2011, de 29 de juliol, de depòsit legal, en la seua redacció vigent.
- Reial decret 1573/2007, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament del Consell de Cooperació Bibliotecària, en la seua redacció vigent.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de servicis de la societat de la informació i de comerç electrònic, en la seua redacció vigent.
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol, en la seua redacció vigent.
- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de Propietat Intel·lectual, en la seua redacció vigent.
- Reial decret 1111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de 25 de juny, del Patrimoni Històric Espanyol, en la seua redacció vigent.
- Reial decret 582/1989, de 19 de maig, pel qual s'aprova el Reglament de Biblioteques Públiques de l'Estat i del Sistema Espanyol de Biblioteques, en el que romanga vigent.
- Llei 4/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de Biblioteques de la Comunitat Valenciana.
- Llei 4/1998, d'11 de juny, de la Generalitat Valenciana, del Patrimoni Cultural Valencià, en la seua redacció vigent.



- Llei 3/2002, de 13 de juny, de la Generalitat Valenciana, del Llibre de la Comunitat Valenciana, en la seua redacció vigent.
- Resolució d'11 d'octubre de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual s'establixen recomanacions tècniques per a la creació i renovació d'infraestructures en centres de lectura pública.

Pautes i recomanacions tècniques

- Directrius IFLA/UNESCO per al desenrotllament del servei de biblioteques públiques, 2001, o document que les substituïska o actualitze.
- Manifest IFLA/UNESCO sobre Biblioteques Públiques, 1994.
- Manifest IFLA-UNESCO sobre Biblioteques Públiques, 2022.
- Estàndards nacionals i internacionals sobre descripció bibliogràfica, catalogació, metadades, formats d'intercanvi, interoperabilitat, accessibilitat, preservació digital, servicis bibliotecaris i cooperació en catàlegs col·lectius.





Compromisos de qualitat

Atendre el 100% de les consultes d'informació general o bibliogràfica de forma clara i precisa, adaptada a les necessitats de les persones usuàries.

Respondre totes les consultes d'informació general o bibliogràfica rebudes per correu electrònic o postal en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la recepció.

Incrementar progressivament el percentatge de fons inclosos en el catàleg en línia (OPAC) de manera que cada any s'incorporen almenys un 2% de nous fons en el conjunt de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca.

Incrementar progressivament el percentatge de fons digitalitzats de manera que cada any s'incorporen almenys un 2% de fons en el servidor de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca, i puguin ser consultats per la ciutadania en les dependències de Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca.

Indicadors de seguiment i avaluació de qualitat:

Satisfacció de les persones usuàries amb la informació subministrada i personalitzada, de manera que el grau de satisfacció d'estes amb la informació rebuda siga superior a 7 en una escala del 0 al 10.

Suggeriments i reclamacions sobre el contingut i personalització de la informació rebuda, de manera que el nombre de reclamacions sobre el servei d'informació no supere les 3 anuals en el conjunt de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca.

Percentatge de consultes formulades per correu contestades dins dels 2 dies hàbils següents a la recepció.

Percentatge de fons incorporats al catàleg en línia (OPAC) en la Biblioteca Històrica Municipal i en l'Hemeroteca.

Percentatge de fons digitalitzats incorporats al servidor de la Biblioteca Històrica Municipal i en l'Hemeroteca.



Atendre el 100% de les peticions sobre informació de les condicions en què es realitzaran els préstecs de fons per a exposicions pel personal amb capacitat per això.

Mantindre actualitzada en tot moment la informació sobre el funcionament del servei de reproducció de documents.

Atendre les sol·licituds de reproducció de documents, rebudes per correu electrònic o postal, en un termini màxim de 10 dies naturals des de la recepció del pagament del servei.

Atendre les sol·licituds de reproducció de documents formulades presencialment en un temps d'espera menor a 15 minuts.

Atendre totes les peticions de reproducció de documents per part del personal capacitat i amb coneixements en matèria de conservació i reproducció de fons bibliogràfics de forma que es facilite el format sol·licitat per les persones usuàries i, si és impossible, es justifique la causa de la dita impossibilitat.

Satisfacció de les persones usuàries amb la professionalitat i coneixements del personal responsable dels informes, de manera que el grau de satisfacció de les persones usuàries amb la professionalitat i els coneixements del personal redactor dels informes siga superior a 8 en una escala del 0 al 10.

Suggeriments i reclamacions sobre la informació rebuda sobre el funcionament del servei de reproducció de documents, de manera que el nombre de reclamacions sobre la informació rebuda no supere les 3 anuals en el conjunt de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca.

Percentatge de peticions de reproducció de documents formulades per correu contestades dins dels 10 dies naturals següents a la recepció del pagament del servei.

Percentatge de peticions de reproducció de documents formulades presencialment ateses abans de 15 minuts.

Satisfacció de les persones usuàries amb la professionalitat del personal i amb el format de la reproducció sol·licitat o amb la justificació de la impossibilitat de l'obtenció d'este, de manera que el grau de satisfacció de les persones usuàries amb la informació subministrada siga superior a 7 en una escala del 0 al 10.



Direcció del 100% de les visites guiades/temàtiques pel personal capacitat per això i amb experiència suficient.

Satisfacció de les persones usuàries amb la professionalitat del personal responsable directe de les visites, de manera que el grau de satisfacció d'estes amb la professionalitat del personal responsable directe de la visita siga superior a 8 en una escala del 0 al 10.

Traslladar les reclamacions, els suggeriments i les felicitacions al personal responsable d'estos en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la presentació.

Percentatge de reclamacions, suggeriments i felicitacions traslladades al personal responsable d'estos en el termini màxim de 2 dies hàbils des de la presentació.

Atendre les persones usuàries de la Biblioteca Històrica Municipal i de l'Hemeroteca de manera educada i cortés.

Satisfacció de les persones usuàries amb el tracte rebut pel personal, de manera que el grau de satisfacció d'estes amb el tracte rebut per part del personal de la Biblioteca Històrica Municipal i de l'Hemeroteca siga superior a 8 en una escala del 0 al 10.





La **Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca compartixen un mateix immoble**, situat a la plaça de Magúncia, núm. 1, de València, encara que cada una té les seues pròpies oficines i magatzems per al depòsit de les seues fons bibliogràfiques i col·leccions, si bé compartixen la sala de consulta i tots els equipaments que s'hi troben.

Parada Av. del Cid. Línies 3, 5 i 9.

Pl. de l'Ajuntament n° 1, 2ª Planta,
46002 València

Pl. de Magúncia, 1
46018, València

bhistorica@valencia.es
hemerotecam@valencia.es

Les línies 70, 71 i 73 tenen parada
pròxima a les nostres dependències.
Consulteu la web de l'EMT.

Dilluns a divendres:
de 08:30 a 14:30 hores.

Dilluns i dimecres:
de 16:15 a 18:45 hores.

Jornades només de matí:
Falles, Setmana Santa, estiu, Nadal...
de 08:30 a 14:30 hores.

96 352 54 78

Extensions:
4534-4718 BHM
4581-4582 Hemeroteca
4564 sala de lectura
4578 consergeria



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA