

de





El Ayuntamiento de València, dentro de su política cultural, tiene el claro objetivo de promocionar y difundir la cultura en el municipio de València en cualquiera de sus formas y expresiones, haciendo partícipe a la ciudadanía de los procesos de diseño e implementación de las políticas públicas que persigan conseguir este fin.

Con esta carta de servicios esta corporación asume el compromiso con la colectividad de continuar el camino, ya iniciado de búsqueda de la mejora continua y de la excelencia en la prestación de los servicios de dos instituciones culturales de primer orden de esta ciudad: la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca. Esto con el firme propósito de mantener una especial sensibilidad y atención a las necesidades y expectativas de la ciudadanía con el objeto de traducirlas en mejoras de los servicios que redunden en un incremento progresivo de su satisfacción.

Con la elaboración y aprobación de la carta de servicios de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca, el Ayuntamiento de València pretende:

- Facilitar a la ciudadanía, de una manera sencilla e inteligible, el conocimiento y, por tanto, el ejercicio de sus derechos.
- Informar a la ciudadanía sobre los niveles de calidad que han de tener los servicios prestados.
- Controlar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía por parte de la Administración.
- Impulsar iniciativas de mejora dentro de la organización, servir de motor para activar el ciclo PDCA (planificar, hacer o desarrollar, verificar o controlar y actuar).
- Aumentar el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios que presta la Administración mejorando la calidad.
- Aproximar la Administración a la ciudadanía dándole la oportunidad de participar en el proceso de mejora continua a través del sistema de quejas y sugerencias.
- Transmitir el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.



La unidad responsable de la presente carta de servicios será la que, tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su de gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

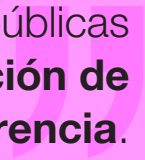
El ámbito de aplicación de esta carta de servicios son las dos bibliotecas patrimoniales señaladas anteriormente.



La **misión** de estas dos instituciones es facilitar a la colectividad una amplia gama de servicios, fondos y actividades destinadas a **fomentar, promocionar y potenciar** el acceso a la información, la cultura, la investigación y el conocimiento, además de garantizar **la conservación** del importante patrimonio que custodian.



La **visión** de estas dos instituciones es **mejorar continuamente la calidad** en la prestación de sus servicios, mediante la **evaluación de los resultados obtenidos** y esto a fin de llegar a ser **reconocidas** por la ciudadanía y por el resto de administraciones públicas como una **organización de referencia**.





Constituye el fin último de ambas instituciones **crecer, conservar y difundir** el patrimonio bibliográfico del Ayuntamiento de València, así como **garantizar el acceso** de toda la ciudadanía a sus servicios. A continuación, se recoge una breve reseña del origen y las singularidades de sus colecciones.

La **Biblioteca Histórica Municipal** fue creada en el año 1902 sobre un antiguo fondo bibliográfico que se ha ido enriqueciendo a lo largo de los años con obras adquiridas por la misma corporación y especialmente por las numerosas y valiosas donaciones realizadas por personalidades ilustres valencianas. Actualmente los fondos sobrepasan los **130.000 volúmenes**, con 6 incunables y una gran cantidad de manuscritos y libros desde el siglo XVI hasta el XXI.

La biblioteca tiene un **contenido de carácter general**, ya que reúne obras de casi todas las materias, si bien hay una preferencia por la temática valenciana.

La **Hemeroteca** se fundó también en el 1902, fecha en la que el Ayuntamiento adquirió el compromiso oficial de conservar los diarios y las revistas editadas en la ciudad para formar una biblioteca de periódicos que se instalara al lado del Archivo. Estas publicaciones se unieron a partir de esta fecha a las conservadas con anterioridad por el consistorio, colección que se ha incrementado con los periódicos y las revistas recibidas diariamente, así como por las donaciones llegadas a la Hemeroteca.

Aunque reúne todo tipo de publicaciones, predominan las locales y se conservan los títulos más importantes aparecidos en la ciudad desde los primitivos diarios del siglo XVIII.

Los servicios que ambas ofrecen son:

1. Información y atención general y bibliográfica: orientación general sobre acceso, servicios, horarios, fondos, catálogos... o consultas específicas sobre sus fondos o catálogos.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico
- A través de la página web
- Telefónica

2. Préstamo y consulta en sala, acceso a los fondos en todos los formatos (manuscritos, publicaciones periódicas, monografías, multimedia, microfilm, digital...) para su consulta en sala.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial

3. Acceso al catálogo en línea (WEB OPAC), a través de **dos ordenadores personales** de la sala de consulta que permitan localizar la ubicación de los fondos buscados. Para la descarga de documentos se habrá de utilizar este mismo servicio en línea.

Vías de presentación de la solicitud:

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

4. Préstamos temporales para exposiciones de organismos públicos culturales o académicos según normas y condiciones establecidas.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico

5. Soporte documental a otro tipo de eventos culturales mediante la remisión de fondos o de información para la realización de eventos culturales puntuales: homenajes, actos conmemorativos o celebraciones histórico-culturales.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico

6. Reproducción de documentos en formato papel, copia digital, copia fotográfica o filmación por la persona usuaria, todo ello sujeto a la legislación vigente, a las normas de cada institución, a las tasas vigentes y al estado de conservación de los ejemplares.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico



7. Realización de visitas guiadas/temáticas por las instalaciones de las bibliotecas con exhibición de sus fondos y explicación de estas y del trabajo que se desarrolla en ambas instituciones.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico

8. Acceso público a internet a través de la puesta a disposición de la ciudadanía de PC con conexión a internet.

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial

9. Acceso inalámbrico a los servicios de información de internet (WIFI) a través de la red wifi de las bibliotecas (el uso del wifi no es libre, sólo pueden utilizarlo las personas usuarias que consultan nuestros fondos).

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial

10. Quejas, sugerencias y reclamaciones

Vías de presentación de la solicitud:

- Presencial
- Telemática
- Correo electrónico

11. Servicios en línea

- Información general o bibliográfica.
- Catálogo en línea OPAC.
- Reproducción de documentos digitalizados.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones.

Además de estos servicios citados:

12. Selección de recursos en línea

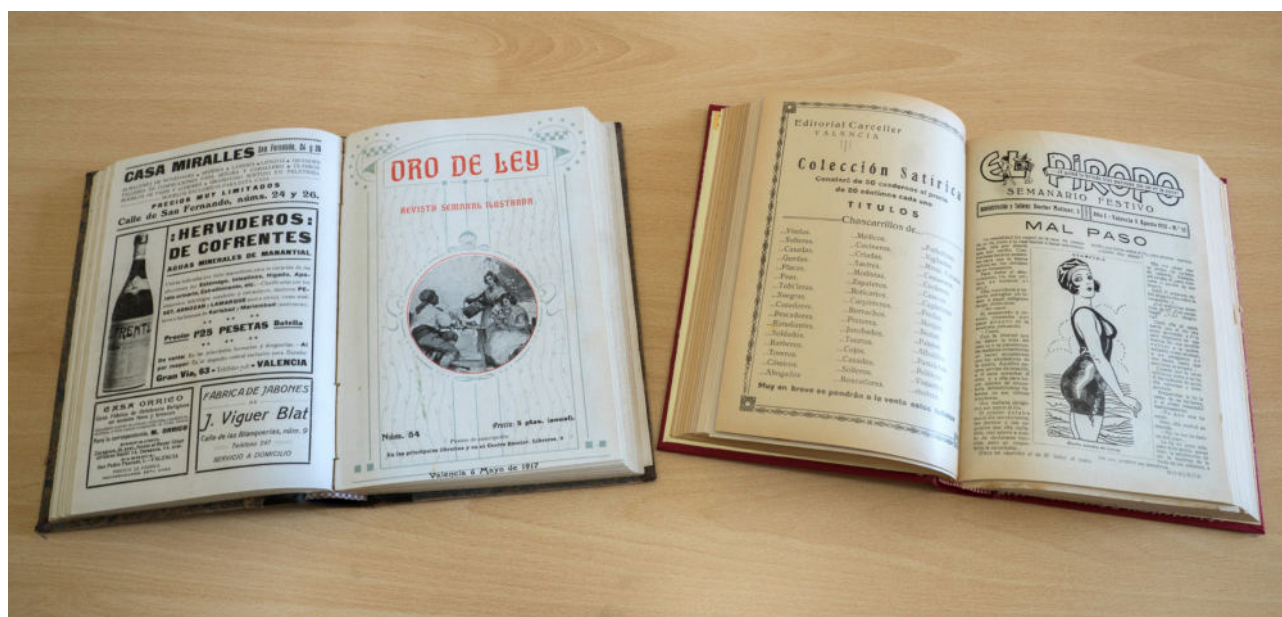
- **Enlaces a otros catálogos y acceso directo a repositorios**, fondos digitalizados de las instituciones Biblioteca Virtual de Prensa Histórica, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, Biblioteca Valenciana Digital (Bivaldi), Hispana, Europea y otros repositorios digitales.
- **Hemerotecas digitales** y recursos en línea.
- **Acceso a plataformas de prensa** (ORBYT, KIOSCO Y MAS...) mediante los enlaces correspondientes en los ordenadores disponibles y la explicación de su funcionamiento para facilitar su utilización.

13. Servicios complementarios

- Infraestructura para el uso de ordenadores portátiles.
- Taquillas para el depósito temporal de objetos personales. Se facilitan las llaves a las personas usuarias y se mantienen limpias y en buen uso.

- **Ser tratadas** con respeto y deferencia.
- **Recibir** la información, orientación y asesoramiento que necesiten y la atención adecuada en relación a los servicios prestados.
- **Conocer** la identidad del personal que tiene la responsabilidad de prestar el servicio.
- **Obtener** una atención directa y personalizada.
- **Elegir** la vía presencial, electrónica o telefónica a través de la cual se quiera relacionar con el Ayuntamiento (salvo que estén obligados a relacionarse a través de medios electrónicos).
- **Exigir** responsabilidades a la Administración y a su personal cuando corresponda legalmente.
- **Presentar** sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios y ser contestadas en el plazo establecido.
- A la **protección** de datos de carácter personal y, en particular, a su seguridad y confidencialidad.
- **Acceder** libremente a todos los servicios que ofrecen estas instituciones, sin ningún tipo de discriminación y dentro de los límites establecidos en las normas de uso de dichos centros.
- **Recibir** información básica para la utilización de cada uno de los servicios que se presten.
- **Recibir** atención eficaz y concreta.
- **Recibir** información, asesoramiento, colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.

- **Disponer** de unas instalaciones que reúnan las condiciones y medios adecuados para desarrollar el trabajo intelectual.
 - **Ser informadas** de los resultados de las evaluaciones y mejoras conseguidas.
-
- **Mantener** siempre una actitud correcta y de respeto hacia las otras personas usuarias y hacia el personal de la organización.
 - **Cumplir** lo que establece la normativa vigente y los códigos de buena conducta.
 - **Respetar** la integridad y el estado de las instalaciones, los equipos y los fondos bibliográficos y documentales, y utilizarlos para los fines que les son propios.
 - **Abonar** las tasas y los precios públicos establecidos, en su caso.
 - **Respetar** las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o las instrucciones que puedan recibir del personal de las bibliotecas.
 - **Plantear** sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionar los datos mínimos necesarios para su tramitación.
 - **Respetar** los espacios, las instalaciones, los equipamientos y los documentos, utilizarlos correctamente y solicitar la asistencia del personal de la institución cuando sea necesario.
 - **Devolver** el material prestado para exposiciones temporales dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en que se recibió.
 - **Responsabilizarse** de sus efectos personales durante el tiempo de permanencia en el centro.
 - **Respetar** la legislación vigente en materia de derechos de autoría y propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de las bibliotecas.
 - En general, **cumplir** lo establecido en las normas y las condiciones de uso de cada espacio.



Las personas usuarias pueden participar en los procesos de revisión y actualización de ediciones futuras de esta carta a través de los medios siguientes:

- A través de las **encuestas de satisfacción** que se realizarán periódicamente en las dos bibliotecas.
- **Directamente** poniéndose en contacto con el Ayuntamiento de València, Acción Cultural o con las personas responsables de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca.

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender sus aportaciones y reforzar la mejora continua de los servicios municipales.

Vía telemática. A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento, a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Buzón de sugerencias. A través del buzón de la ciudadanía en la Biblioteca Histórica Municipal y en la misma Hemeroteca.

Vía telemática. A través de la sede electrónica, accediendo con certificado digital o DNle

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento, mediante los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Todas **estas aportaciones serán tenidas en cuenta** en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.



Esta carta de servicios estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal **www.valencia.es** y en **formato papel** en los mostradores de la **Biblioteca Histórica Municipal y en la Hemeroteca**.

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se analizarán las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren su cumplimiento. Además, si una persona usuaria hace notar el incumplimiento, será informada de estas medidas correctoras.

Además, **la persona responsable** de la Biblioteca Histórica Municipal y de la Hemeroteca **se pondrá en contacto con la persona usuaria** que haya planteado la queja, por el medio que ésta haya especificado, en un plazo máximo de 15 días naturales para disculparse, explicarle las causas del incumplimiento y las medidas que se hayan adoptado para subsanarlo.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan subsanarlo, **se procederá a la reformulación del compromiso adquirido**.



- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal, en su redacción vigente.
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria, en su redacción vigente.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, en su redacción vigente.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, en su redacción vigente.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, en su redacción vigente.
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, en su redacción vigente.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas, en lo que permanezca vigente.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.
- Ley 4/1998, de 11 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Patrimonio Cultural Valenciano, en su redacción vigente.
- Ley 3/2002, de 13 de junio, de la Generalitat Valenciana, del Libro de la Comunidad Valenciana, en su redacción vigente.

- Resolución de 11 de octubre de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, por la que se establecen recomendaciones técnicas para la creación y renovación de infraestructuras en centros de lectura pública.

Pautas y recomendaciones técnicas

1. Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas, 2001, o documento que las sustituya o actualice.
2. Manifiesto IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 1994.
3. Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas, 2022.
4. Estándares nacionales e internacionales sobre descripción bibliográfica, catalogación, metadatos, formatos de intercambio, interoperabilidad, accesibilidad, preservación digital, servicios bibliotecarios y cooperación en catálogos colectivos.





Compromisos de calidad

Atender el 100% de las consultas de información general o bibliográfica de forma clara y precisa, adaptada a las necesidades de las personas usuarias.

Responder todas las consultas de información general o bibliográfica recibidas por correo electrónico o postal en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción.

Incrementar progresivamente el porcentaje de fondos incluidos en el catálogo en línea (OPAC) de manera que cada año se incorporen al menos un 2% de nuevos fondos en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca.

Incrementar progresivamente el porcentaje de fondos digitalizados de manera que cada año se incorporen al menos un 2% de fondos en el servidor de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca y puedan ser consultados por el ciudadano en las dependencias de Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca.

Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad

Satisfacción de las personas usuarias con la información suministrada y personalizada, de manera que el grado de satisfacción de estas con la información recibida sea superior a 7 en una escala del 0 al 10. Sugerencias y reclamaciones sobre el contenido y personalización de la información recibida, de manera que el número de reclamaciones sobre el servicio de información no supere las 3 anuales en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca.

Porcentaje de consultas formuladas por correo contestadas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción.

Porcentaje de fondos incorporados al catálogo en línea (OPAC) en la Biblioteca Histórica Municipal y en la Hemeroteca.

Porcentaje de fondos digitalizados incorporados al servidor de la Biblioteca Histórica Municipal y en la Hemeroteca.



Atender el 100% de las peticiones sobre información de las condiciones en que se realizarán los préstamos de fondos para exposiciones por personal con capacitación para ello.

Mantener actualizada en todo momento la información sobre el funcionamiento del servicio de reproducción de documentos.

Atender las solicitudes de reproducción de documentos, recibidas por correo electrónico o postal, en un plazo máximo de 10 días naturales desde la recepción del pago del servicio.

Atender las solicitudes de reproducción de documentos formuladas presencialmente en un tiempo de espera menor a 15 minutos.

Atender todas las peticiones de reproducción de documentos por parte del personal capacitado y con conocimientos en materia de conservación y reproducción de fondos bibliográficos de forma que se facilite el formato solicitado por las personas usuarias y, si es imposible, se justifique la causa de dicha imposibilidad.

Satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y conocimientos del personal responsable de los informes, de manera que el grado de satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad y los conocimientos del personal redactor de los informes sea superior a 8 en una escala del 0 al 10.

Sugerencias y reclamaciones sobre la información recibida sobre el funcionamiento del servicio de reproducción de documentos, de manera que el número de reclamaciones sobre la información recibida no supere las 3 anuales en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca.

Porcentaje de peticiones de reproducción de documentos formuladas por correo contestadas dentro de los 10 días naturales siguientes a la recepción del pago del servicio.

Porcentaje de peticiones de reproducción de documentos formuladas presencialmente atendidas antes de 15 minutos.

Satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad del personal y con el formato de la reproducción solicitada o con la justificación de la imposibilidad de la obtención de este, de manera que el grado de satisfacción de las personas usuarias con la información suministrada sea superior a 7 en una escala del 0 al 10.

Dirección del 100% de las visitas guiadas/temáticas por el personal capacitado para ello y con experiencia suficiente.

Satisfacción de las personas usuarias con la profesionalidad del personal responsable directo de las visitas, de manera que el grado de satisfacción de estas con la profesionalidad del personal responsable directo de la visita sea superior a 8 en una escala del 0 al 10.

Trasladar las reclamaciones, las sugerencias y las felicitaciones al personal responsable de estos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la presentación.

Porcentaje de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones trasladadas al personal responsable de estos en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la presentación.

Atender a las personas usuarias de la Biblioteca Histórica Municipal y de la Hemeroteca de manera educada y cortés.

Satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido del personal, de manera que el grado de satisfacción de estas con el trato recibido por parte del personal de la Biblioteca Histórica Municipal y de la Hemeroteca sea superior a 8 en una escala del 0 al 10.





La **Biblioteca Histórica Municipal y la Hemeroteca** comparten un mismo inmueble, situado en la plaza de Maguncia, núm. 1, de València, aunque cada una tiene sus propias oficinas y almacenes para el depósito de sus fondos bibliográficos y colecciones, si bien comparten la sala de consulta y todos los equipamientos que se encuentran en la misma.

Pl. de l'Ajuntament nº 1, 2ª Planta,
46002 València

Pl. de Maguncia, 1
46018 València

bhistorica@valencia.es
hemerotecam@valencia.es

Las líneas 70, 71 y 73 tienen parada
próxima a nuestras dependencias.
Consulte la web de la EMT.

Parada Av. del Cid. Líneas 3, 5 y 9.

Lunes a viernes:
de 08:30 a 14:30 horas.

Lunes y miércoles:

de 16:15 a 18:45 horas.

Jornadas solo de mañana:

Fallas, Semana Santa, verano,

Navidad... de 08:30 a 14:30 horas.

96 352 54 78

Extensiones:

4534-4718 BHM

4581-4582 Hemeroteca

4564 sala de lectura

4578 conserjería

