



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIS

DE LA BIBLIOTECA HISTÒRICA MUNICIPAL
I DE L'HEMEROTECA

2021





Presentació

La Delegació d'Acció Cultural 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.

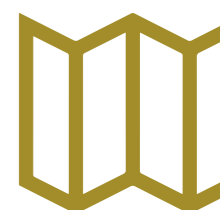
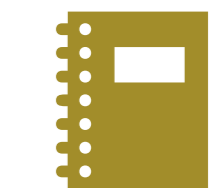
Amb esta carta de servicis esta corporació assumix el compromís amb la col·lectivitat de continuar el camí, ja iniciat, de busca de la millora contínua i de l'excel·lència en la prestació dels servicis de dos institucions culturals de primer orde d'esta ciutat: la Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca. 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.

M^a Teresa Ibáñez Giménez

Regidora d'Acció Cultural



Unitat responsable de la carta de servicis

Les unitats responsables del compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis són: la **Biblioteca Històrica Municipal i l'Hemeroteca**, ambdós depenen del **Servici d'Acció Cultural**, actualment integrat dins de l'**Àrea Educació, Cultura i Esports** de l'Ajuntament de València.

L'**àmbit d'aplicació** d'esta carta de servicis són les dos biblioteques patrimonials assenyalades anteriorment.

La nostra missió

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 nostra visió

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**.



Quins servicis oferim?

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'arreglega 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 postal
- 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 servicis en línia.

Vies de presentació de la sol·licitud:

- Presencial

• A través del web 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 postal

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 postal

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 postal

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 postal

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 postal

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.

Drets i deures de les persones usuàries

Els principals drets que assisteixen les persones usuàries dels servicis públics, arreplegats bàsicament en la normativa relativa al règim jurídic de les administracions públiques, procediment administratiu comú, transparència i protecció de dades, són:

- **Ser tractades** amb respecte i deferència.
- **Rebre** la informació, orientació i assessorament que necessiten i l'atenció adequada en relació als servicis prestats.
- **Conèixer** 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.

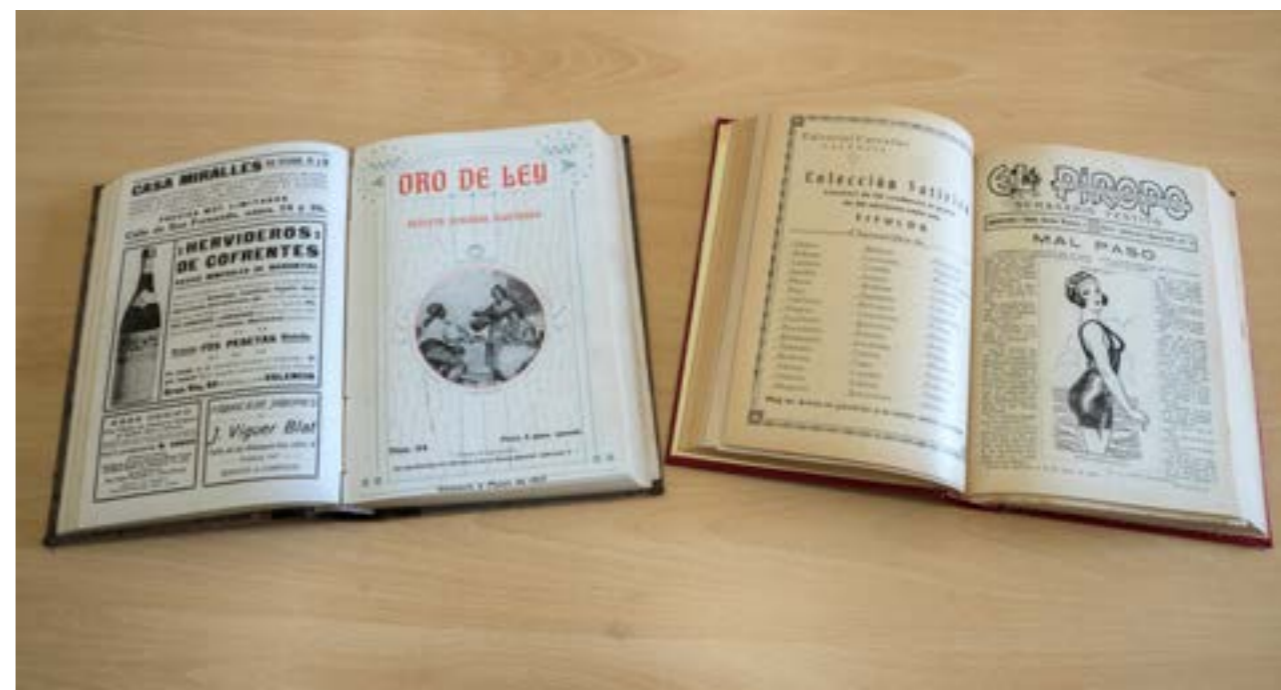
A més d'estos drets comuns propis de les persones usuàries dels servicis públics, en la **Biblioteca Històrica Municipal** i en l'**Hemeroteca** de l'Ajuntament de València, les persones usuàries tindran els **drets específics** següents:

- **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.

Els deures que corresponen a les persones usuàries dels servicis objecte d'esta carta són:

- **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 establerts, 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 puguen 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.



I específicament:

- **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 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.

Mecanismes i modalitats de participació

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 el Servei d'Acció Cultural o amb les persones responsables de la Biblioteca Històrica Municipal i l'Heremoteca.

Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València compta en l'actualitat amb un **sistema de suggeriments i reclamacions** a través del qual la ciutadania i les institucions públiques o privades poden exercir el seu dret a presentar suggeriments relatius a la crea-



ció, l'ampliació o la millora dels servicis que presta la corporació, reclamacions per retards, incidències o qualsevol classe d'anomalia en el seu funcionament.

Els suggeriments podran ser presentats:

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 dels 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 Heremoteca mateixa.

Quant a les reclamacions, es presentaran:

Via telemàtica. A través de la seu electrònica, per al que es requerix estar en possessió d'un certificat digital o de DNI-e.

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.

Tant els suggeriments com les reclamacions hauran de ser contestats en el termini màxim de 30 dies naturals

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

Mecanismes de comunicació externa i interna

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**.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment d'un compromís

Qui considere que s'ha incomplert algun dels compromisos arrellegats en esta carta podrà comunicar-ho a través del sistema de queixes i suggeriments de l'Ajuntament de València (apartat anterior d'esta carta de servicis). En cas d'incompliment es procedirà a **analitzar les causes** per les quals el compromís no va poder complir-se i s'implantaran les mesures correctores oportunes que n'asseguren el compliment.

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.

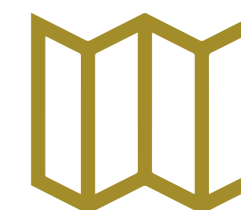
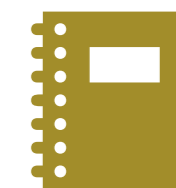
Si l'incompliment detectat té caràcter sistemàtic i es comprova la impossibilitat que les mesures correctores adoptades puguen esmenar-lo, es procedirà a la **reformulació del compromís adquirit**.

Marc normatiu

A més de la **normativa general** relativa al règim local, procediment administratiu, règim jurídic de les administracions públiques, atenció a la ciutadania, transparència, participació ciutadana, protecció de dades... la **normativa específica** que afecta l'activitat exercida per la Biblioteca Històrica Municipal i Hemeroteca en particular és:

Normativa autonòmica

- Llei 4/1998, d'11 de juny, de la Generalitat Valenciana, del patrimoni cultural valencià, modificada, entre altres per la Llei 5/2007, del 9 de febrer, de la Generalitat i per la Llei 7/2004, del 19 d'octubre, de la Generalitat.
- Llei 3/2002, de 13 de juny, de la Generalitat Valenciana, del llibre de la Comunitat Valenciana. (DOGV del 19 de juny de 2002)
- Decret 119/2005, de 24 de juny, del Consell, pel qual es dicten normes per a la creació de centres de lectura pública municipals a la Comunitat Valenciana, modificat pel Decret 78/2008, de 30 de maig, del Consell.
- Resolució d'11 d'octubre de 2005, de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual s'establixen les recomanacions tècniques per a la creació i re-



novació d'infraestructures en centres de lectura pública. (DOGV 5137, de 17 de novembre de 2005)

- Llei 4/2011, de 23 de març, de la Generalitat, de biblioteques de la Comunitat Valenciana.

Normativa estatal

- Llei 23/2011, de 29 de juliol, del depòsit legal.
- Reial decret 1573/2007, de 30 de novembre, pel qual s'aprova el reglament del Consell de Cooperació Bibliotecària. (BOE 1/01/2008)
- Reial decret 1572/2007, de 30 de novembre, pel qual es regulen els òrgans de coordinació de les biblioteques de l'Administració General de l'Estat i dels seus organismes públics. (BOE 1/01/2008)
- Llei 10/2007, del 22 de juny, de la lectura, del llibre i de les biblioteques. (BOE 23/6/2007)
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de servicis de la societat de la informació i de comerç electrònic. (BOE 12/7/2002)
- Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol. (BOE 29/6/1985)
- Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de propietat intel·lectual i es regularitzen, aclariexen i harmonitzen les disposicions legals vigents sobre la matèria. Última modificació per Llei 21/2014, de 4 de novembre.
- Reial decret 64/1994, de 21 de gener, pel qual es modifica el Reial decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol. (BOE 2/03/1994)
- 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. (BOE 31/05/1989)
- Reial decret 111/1986, de 10 de gener, de desenvolupament parcial de la Llei 16/1985, de 25 de juny, del patrimoni històric espanyol. (BOE 28/01/1986)

A més, la Xarxa de Biblioteques Públiques Municipals de València presta els seus servicis d'acord amb els documents o pautes tècniques nacionals i internacionals següents, entre d'altres:

- **Directrius IFLA/UNESCO** per al desenvolupament del servicis de biblioteques públiques / FIAB, UNESCO. 2001. Document que conté normes i recomanacions per a la prestació del servicis de biblioteca pública. Arreplega aspectes com la definició, col·leccions, servicis, personal i cooperació. Inclou exemples de servicis de biblioteca pública de diversos àmbits geogràfics.
- **Manifest de la UNESCO** sobre la biblioteca pública / UNESCO. 1994. Manifest preparat per la Secció de Biblioteques Públiques de la IFLA i aprovat per la UNESCO al novembre de 1994. Inclou una definició bàsica de la biblioteca pública, les seues missions i diversos apunts sobre legislació, finançament i xarxes.
- A més, la **normativa tècnica internacional i nacional** relativa a la descripció bibliogràfica, documental, formats d'intercanvi, directrius i recomanacions per als distintis servicis i col·laboracions en catàlegs col·lectius.



A quines coses ens comprometem?

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

01

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. Suggestiments 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.

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.

02

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

03

Percentatge de fons incorporats al catàleg en línia (OPAC) en 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.

04

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.

16

Per a garantir-ne el compliment mesurem:

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

05

Suggestiments 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.

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.

06

Percentatge de peticions de reproducció de documents formulades per correu contestades dins dels 10 dies naturals següents a 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.

07

Percentatge de peticions de reproducció de documents formulades presencialment ateses abans de 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 bibliogràfiques 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.

08

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.

09

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.

17

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.

10

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'Hereroteca de manera educada i cortés.

11

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'Hereroteca siga superior a 8 en una escala del 0 al 10.



Carta de servicis de la Biblioteca Històrica Municipal i Hemeroteca

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.

Adreces:

SERVICI D'ACCIÓ CULTURAL

C/ Convent Sant Francesc, 2
planta 2
46002 València

BIBLIOTECA HISTÒRICA MUNICIPAL I HEMEROTECA

Pl. de Magúncia, 1
46018, València

Adreces electròniques:

bhistorica@valencia.es
hemerotecam@valencia.es

Autobusos:

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

Metro:

Parada Av. del Cid. Línies 3, 5 i 9.

Horari d'obertura:

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.

Telèfons:

96 352 54 78

Extensions:

4534-4718 BHM

4581-4582 Hemeroteca

4564 sala de lectura

4578 consergeria

