

## **Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport**

*RESOLUCIÓ de 31 de gener de 2018, del conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual s'aprova la Carta de Serveis de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu. [2018/936]*

El Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, a fi de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i dels resultats dels seus plans i programes, i la corresponent publicitat.

En el capítol III de l'esmentat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió, i en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis la gestionarà de manera uniforme i centralitzada l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuaran tant el control i seguiment com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu ha sigut promoguda per la Direcció General de Cultura i Patrimoni. En l'elaboració del document s'han seguit les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, esmentat més amunt.

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu presta, entre d'altres, els serveis següents:

- Informació bibliogràfica, presencial o en línia, al voltant de temàtiques generals o especialitzades, sobre els fons propis de la biblioteca i, també, sobre catàlegs en línia de qualsevol altra biblioteca.
- Informació web i gestió de continguts en les xarxes socials YouTube, Facebook, Twitter, Instagram i Pinterest.
- Consulta en sala de documents propis.
- Reproducció de documents, en condicions legals de reproducció i amb compliment de la Llei de propietat intel·lectual.
- Préstec interbibliotecari i per a exposicions externes.
- Atenció a persones amb discapacitat i necessitats especials.
- Enviament de còpies de documents per internet.
- Activitats culturals: exposicions, presentacions, conferències, visites guiades i jornada de portes obertes.
- Accions formatives adreçades a diversos nivells educatius.
- Atenció a consultes en línia a través del programa cooperatiu «Pregunte... Les biblioteques responen».
- Cessió d'espais per a esdeveniments culturals a entitats públiques i privades.
- Consultes i assessorament professional en biblioteconomia.

Per tot això, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 de l'esmentat Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, com a autoritat competent per a aprovar-la, resolc:

### *Primer*

Aprovar la Carta de Serveis de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu, que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

## **Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte**

*RESOLUCIÓN de 31 de enero de 2018, del conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu. [2018/936]*

El Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu ha sido promovida por la Dirección General de Cultura y Patrimonio. En la elaboración del documento se han seguido las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu presta, entre otros, los siguientes servicios:

- Información bibliográfica, presencial o en línea, alrededor de temáticas generales o especializadas, sobre los fondos propios de la biblioteca y, también, sobre catálogos en línea de cualquier otra biblioteca.
- Información web y gestión de contenidos en las redes sociales YouTube, Facebook, Twitter, Instagram y Pinterest.
- Consulta en sala de documentos propios.
- Reproducción de documentos, en condiciones legales de reproducción y con cumplimiento de la Ley de propiedad intelectual.
- Préstamo interbibliotecario y para exposiciones externas.
- Atención a personas con discapacidad y necesidades especiales.
- Envío de copias de documentos por internet.
- Actividades culturales: exposiciones, presentaciones, conferencias, visitas guiadas y jornada de puertas abiertas.
- Acciones formativas dirigidas a varios niveles educativos.
- Atención a consultas en línea a través del programa cooperativo «Pregunte... Las bibliotecas responden».
- Cesión de espacios para acontecimientos culturales a entidades públicas y privadas.
- Consultas y asesoramiento profesional en biblioteconomía.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

### *Primero*

Aprobar la Carta de Servicios de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu, que se incorpora como anexo de esta resolución.



*Segon*

La Carta de Serveis de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu estarà a disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que puguen realitzar-se.

*Tercer*

Aquesta resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 31 de gener de 2018.– El conseller d'Educació, Investigació, Cultura i Esport: Vicent Marzà Ibáñez.

*Segundo*

La Carta de Servicios de la Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

*Tercero*

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

València, 31 de enero de 2018.– El conseller de Educación, Investigación, Cultura y Deporte: Vicent Marzà Ibáñez.



## COMPROMÍS INSTITUCIONAL

La millora continua en la relació del ciutadà amb l'Administració i l'excel·lència en la prestació dels seus serveis són els objectius bàsics de la nostra organització. La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu ofereix els serveis específics de biblioteca i els d'hemeroteca, fonoteca i filмотeca, fototeca, cartoteca, mediateca, arxíu i centre de promoció cultural. Ens comprometem per tant a donar un servei de qualitat, que garantim amb els estàndards de qualitat arrellegats en aquesta Carta.

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

## MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquest fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència manifestada en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans i ciutadanes a disfrutar d'uns serveis públics de qualitat.



## BIBLIOTECA VALENCIANA NICOLAU PRIMITIU

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu (BVPN) és la biblioteca autònoma valenciana i una de les institucions culturals valencianes de referència. La funció principal de la Biblioteca Valenciana és conservar i difondre el patrimoni bibliogràfic de la Comunitat Valenciana.

Creada el 1985, la Biblioteca Valenciana és el centre superior bibliotecari de la Generalitat i la capçalera del Sistema Bibliotecari Valencià. La BVPN té la seu en l'antic Monestir de Sant Miquel dels Reis de la ciutat de València i el seu fons està format per més d'un milió de documents, entre els quals podem trobar llibres, diaris, revistes, fotografies, cartells, mapes, manuscrits, enregistraments sonors i audiovisuals i documents digitals. L'accés a la informació és un requisit fonamental d'una societat lliure i democràtica.

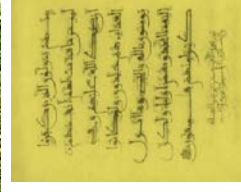
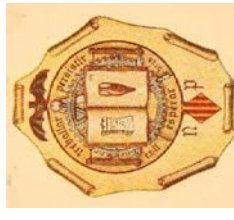
La Biblioteca Valenciana és l'encarregada d'elaborar el Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de la Comunitat Valenciana que és l'instrument de protecció i difusió dels llibres i fullets publicats abans de 1901. Per altra banda, la Biblioteca Valenciana és la titular de Bivaldi, la Biblioteca Valenciana Digital, plataforma d'accés obert al patrimoni documental valencià, una col·lecció rica i singular i font única per arribar a entendre la nostra cultura.



# BIBLIOTECA VALENCIANA NICOLAU PRIMITIU



## Carta de Serveis



## ELS SERVEIS

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu presta, entre d'altres, els següents serveis:

- Informació bibliogràfica, presencial o en línia, al voltant de temàtiques generals o especialitzades, sobre els fons propis de la biblioteca i, també, sobre catàlegs en línia de qualsevol altra biblioteca.
- Informació web i gestió de continguts en les xarxes socials *YouTube*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* i *Pinterest*.
- Consulta en sala de documents propis.
- Reproducció de documents, en condicions legals de reproducció i amb compliment de la Llei de Propietat Intel·lectual.
- Préstec interbibliotecari i per a exposicions externes.
- Atenció a persones amb discapacitat i necessitats especials.
- Enviament de còpies de documents per Internet.
- Activitats culturals: exposicions, presentacions, conferències, visites guiades i Jornada de Portes Obertes.
- Accions formatives adreçades a diversos nivells educatius.
- Atenció a consultes en línia a través del programa cooperatiu «Pregunte... les biblioteques responen».
- Cessió d'espais per a esdeveniments culturals a entitats públiques i privades.
- Consultes i assessorament professional en biblioteconomia.

## COMPROMISOS I INDICADORS

Actualitzem diàriament el catàleg bibliogràfic públic en línia que és l'instrument que permet la cerca d'informació de l'usuari dins la col·lecció de documents de la Biblioteca Valenciana.	Valor objectiu
Termini d'actualització	24 hores
Expedim de manera gratuïta i immediata el passe temporal o la targeta d'investigador per a fer ús dels serveis de la Biblioteca Valenciana.	Valor objectiu
Temps estimat d'expedició	10 minuts
Servim amb agilitat i eficàcia els documents per a la consulta en sala.	Valor objectiu
Temps estimat de servei de documents	20 minuts
Incrementem cada trimestre el fons digitalitzat de BIVALDI, la Biblioteca Valenciana Digital, incloent-hi les suggerències aportades pels usuaris.	Valor objectiu
Nombre mínim de documents / termini d'actualització	75 documents / trimestre
Servim còpies en línia de documents de Fons Modern, Fons Antic i Manuscrits, Fons Gràfic i Hemeroteca, per correu electrònic, d'acord amb la legislació vigent de protecció de la propietat intel·lectual.	Valor objectiu
Temps estimat del servei de còpies	48 hores
Servim còpies en línia de documents de la Secció d'Arxius, per correu electrònic, d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades i de la propietat intel·lectual.	Valor objectiu
Temps estimat del servei de còpies	3 dies
Revisem i mantenim el Catàleg Col·lectiu del Patrimoni Bibliogràfic de la Comunitat Valenciana	Valor objectiu
Termini d'actualització	Mensual
Realitzem exposicions permanents, exposicions temporals, activitats culturals i visites guiades.	Valor objectiu
Periodicitat en la programació de les activitats	Trimestral

## AJUDA'NS A PRESTAR UN MILLOR SERVEI

### Compromisos dels usuaris

- Identificar-se per fer ús de determinats serveis.
- Utilitzar adequadament els documents, els equips i les instal·lacions de la Biblioteca.
- Respectar la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual.
- Respectar les mesures de seguretat de la Biblioteca i del Monestir de Sant Miquel dels Reis.

### PARTICIPACIÓ

Pots enviar-nos qualsevol suggeriment, queixa o reclamació per la qualitat dels serveis a [bv@gva.es](mailto:bv@gva.es)

Tens a la teua disposició els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis a la pàgina [www.gva.es/cafta](http://www.gva.es/cafta)



### HORARIS, LOCALITZACIÓ I CONTACTE

T'atendrem de dilluns a divendres, de 9 a 20 h. Dissabtes, de 9 a 13:30 h.

- Els serveis de gestió de carnets, préstec i reprografia finalitzen 30 minuts abans del tancament de la biblioteca.
- El servei de petició de documents acaba 30 minuts abans del tancament de la biblioteca.

Avinguda de la Constitució, 284  
(Monestir de Sant Miquel dels Reis)

46019 València

Tf. 96 387 40 00

<http://bv.gva.es>

[bv@gva.es](mailto:bv@gva.es)

# BIBLIOTECA VALENCIANA NICOLAU PRIMITIU

## BIBLIOTECA VALENCIANA NICOLAU PRIMITIU

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu (BVPN) es la biblioteca autonómica valenciana y una de las instituciones culturales valencianas de referencia. La función principal de la Biblioteca Valenciana es conservar y difundir el patrimonio bibliográfico de la Comunidad Valenciana.

Creada en 1985, la Biblioteca Valenciana es el centro superior bibliotecario de la Generalitat y la cabecera del Sistema Bibliotecario Valenciano. La BVNP tiene su sede en el antiguo Monasterio de San Miguel de los Reyes de la ciudad de Valencia y su fondo está formado por más de un millón de documentos, entre los que podemos encontrar libros, periódicos, revistas, fotografías, carteles, mapas, manuscritos, grabaciones sonoras y audiovisuales y documentos digitales. El acceso a la información es un requisito fundamental de una sociedad libre y democrática.

La Biblioteca Valenciana es la encargada de elaborar el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad Valenciana que es el instrumento de protección y difusión de los libros y folletos publicados antes de 1901. Por otra parte, la Biblioteca Valenciana es la titular de BIVALDI, la Biblioteca Valenciana Digital, plataforma de acceso abierto al patrimonio documental valenciano, una colección rica y singular y fuente única para llegar a entender nuestra cultura.

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

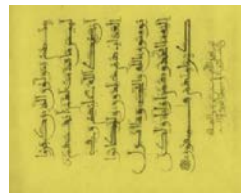
La mejora continua en la relación del ciudadano con la Administración y la excelencia en la prestación de sus servicios son los objetivos básicos de nuestra organización. La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu ofrece los servicios específicos de biblioteca y los de hemeroteca, fonoteca y filмотeca, fototeca, cartoteca, mediateca, archivo y centro de promoción cultural. Nos comprometemos por tanto a dar un servicio de calidad, que garantizamos con los estándares de calidad recogidos en esta Carta.

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

## MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y con este fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia manifestada en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que establece y proclama, en el artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.



## Carta de Servicios



GENERALITAT  
VALENCIANA



TOTS  
A UNA  
veu



## LOS SERVICIOS

La Biblioteca Valenciana Nicolau Primitiu presta, entre otros, los siguientes servicios:

- Información bibliográfica, presencial o en línea, sobre temáticas generales o especializadas, de los fondos propios de la biblioteca y, también, sobre catálogos en línea de cualquier otra biblioteca.
- Información web y gestión de contenidos en las redes sociales *YouTube*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* y *Pinterest*.
- Consulta en sala de documentos propios.
- Reproducción de documentos, en condiciones legales de reproducción y con el cumplimiento de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Préstamo interbibliotecario y para exposiciones externas.
- Atención a personas con discapacidad y necesidades especiales.
- Envío de copias de documentos por Internet.
- Actividades culturales: exposiciones, presentaciones, conferencias, visitas guiadas y Jornada de Puertas Abiertas.
- Acciones formativas dirigidas a diversos niveles educativos.
- Atención a consultas en línea a través del programa cooperativo «Pregunte... las bibliotecas responden».
- Cesión de espacios para eventos culturales a entidades públicas y privadas.
- Consultas y asesoramiento profesional en biblioteconomía.

## COMPROMISOS E INDICADORES

Actualizamos diariamente el catálogo bibliográfico público en línea que es el instrumento que permite la búsqueda de información del usuario dentro de la colección de documentos de la Biblioteca Valenciana.

Plazo de actualización	Valor objetivo 24 horas
------------------------	----------------------------

Expeditimos de manera gratuita e inmediata el pase temporal o la tarjeta de investigación para hacer uso de los servicios de la Biblioteca Valenciana.

Tiempo estimado de expedición	Valor objetivo 10 minutos
-------------------------------	------------------------------

Servimos con agilidad y eficacia los documentos para la consulta en sala.

Tiempo estimado de servicio de documentos	Valor objetivo 20 minutos
---	------------------------------

Incrementamos cada trimestre el fondo digitalizado de BIVALDI, la Biblioteca Valenciana Digital, incluyendo las sugerencias aportadas por los usuarios.

Número mínimo de documentos / plazo de actualización	Valor objetivo 75 documentos / trimestre
--	---

Servimos copias en línea de documentos de Fondo Moderno, Fondo Antiguo y Manuscritos, Fondo Gráfico y Hemeroteca, por correo electrónico, de acuerdo con la legislación vigente de protección de la propiedad intelectual.

Tiempo estimado del servicio de copias	Valor objetivo 48 horas
--	----------------------------

Servimos copias en línea de documentos de la sección de Archivos, por correo electrónico, de acuerdo con la legislación vigente de protección de datos y de la propiedad intelectual.

Tiempo estimado del servicio de copias	Valor objetivo 3 días
--	--------------------------

Revisamos y mantenemos el Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad Valenciana.

Plazo de actualización	Valor objetivo Mensual
------------------------	---------------------------

Realizamos exposiciones permanentes, exposiciones temporales, actividades culturales y visitas guiadas.

Periodicidad en la programación de las actividades	Valor objetivo Trimestral
--	------------------------------

## AYÚDANOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

### Compromisos de los usuarios

- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Utilizar adecuadamente los documentos, los equipos y las instalaciones de la Biblioteca.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Respetar las medidas de seguridad de la Biblioteca y del Monasterio de San Miguel de los Reyes.

### PARTICIPACIÓN

Puedes enviarnos cualquier sugerencia, queja o reclamación por la calidad de los servicios a [bv@gva.es](mailto:bv@gva.es). Tienes a tu disposición los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios en la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)



### HORARIOS, LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Te atenderemos de lunes a viernes, de 9 a 20 h. Sábados, de 9 a 13:30 h.

- Los servicios de gestión de carnés, préstamo y reprografía finalizan 30 minutos antes del cierre de la biblioteca.
- El servicio de petición de documentos termina 30 minutos antes del cierre de la biblioteca.

Avenida de la Constitución, 284  
 (Monasterio de San Miguel de los Reyes)  
 46019 Valencia  
 Tf. 96 387 40 00  
<http://bv.gva.es>  
[bv@gva.es](mailto:bv@gva.es)