

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 filmoteca, 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.

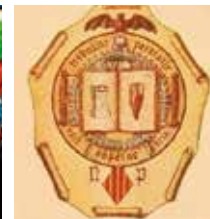
La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia manifestada en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana que establece y proclama, en el artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

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.



una administración
excelente

**Carta de servicios
de la Biblioteca Valenciana
Nicolau Primitiu**

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

1- 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

2- Expedimos 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

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

Tiempo estimado de servicio de documentos	Valor objetivo
	20 minutos

4- 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

5- 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

6- 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

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

Plazo de actualización	Valor objetivo
	Mensual

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

Periodicidad en la programación de las actividades	Valor objetivo
	Trimestral

AYÚDENOS 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

Si quieres presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general del servicio recibido o específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicitados en la carta, puedes realizarlo a través de la dirección bv@gva.es, o a través de los impresos normalizados que encontrarás en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o la sede electrónica del Portal www.gva.es donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación: https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug



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 - València
Tf. 96 387 40 00 - <http://bv.gva.es> - bv@gva.es

* Ponemos a la disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: www.gva.es/carta