

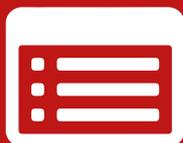


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE VALÈNCIA

2019





Presentación

La Delegación de Acción Cultural del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Esta delegación, a través del Servicio de Acción Cultural, pretende aprovechar la oportunidad de fomentar la cultura en la ciudadanía, ser un recurso educativo al alcance de todas las personas y que sirva para avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada en igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía.

Por eso, esta carta de servicios pretende ofrecer a las ciudadanas y los ciudadanos información clara y completa sobre los servicios y prestaciones a que pueden optar en las bibliotecas municipales, así como la vía de acceso a estos.

En definitiva, se trata de garantizar sus derechos ofreciéndoles la información necesaria para poder beneficiarse de los recursos públicos de su ciudad.

La carta de servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos y potencia la mejora continua de los servicios prestados, y supone una herramienta de gestión que permite conocer cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

M^a Teresa Ibáñez Giménez

Regidora d'Acció Cultural



Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Acción Cultural es la unidad que asume la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

Nuestra misión

Ofrecer un servicio de obtención de la información que comprenda todas las materias y apoyos necesarios para satisfacer las necesidades culturales, educativas, de ocio y entretenimiento de toda la ciudadanía.
Proporcionar la lectura y ser centro de acceso a las tecnologías de la información.

Nuestra visión

Colaborar con asociaciones, entidades y grupos de carácter cultural en la organización de talleres, encuentros y actividades que las consolide como institución de referencia y encuentro de la vida cultural.

¿Qué servicios ofrecemos?

- Préstamo y consulta en sala.
- Realización de carnets de personas usuarias para el préstamo de documentos.
- Préstamo individual: préstamo gratuito de libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómics...
- Préstamo colectivo o institucional: préstamo de material dirigido a instituciones, entidades culturales y asociaciones, centros escolares...
- Servicio de reservas: reserva de ejemplares prestados.
- Consulta del fondo bibliográfico.
- Información bibliográfica y atención a la ciudadanía en general: búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen, incluyendo las que lleguen a través de teléfono, correo postal o electrónico.
- Servicio de acceso al catálogo en línea (web OPAC): el catálogo es un instrumento básico de recuperación de la información que tiene como funciones principales organizar el acceso a la colección y facilitar la localización de los fondos. El catálogo informatizado se puede consultar en el ordenador OPAC (catálogo de acceso público en línea), que se encuentra en la sala de lectura de la biblioteca a disposición del personal usuario, o a través de la web de las bibliotecas municipales de València y desde el catálogo colectivo de la Red Electrónica de Lectura Pública Valenciana.
- Acceso público a Internet: disponibilidad de ordenadores físicos con acceso a Internet para proporcionar a toda la ciudadanía acceso a las nuevas tecnologías, con objeto de permitir navegar por la red de una manera sencilla y ágil.
- Acceso inalámbrico y a los servicios de información de Internet (wifi): se dispone de puntos de acceso gratuito a Internet para que cualquier persona usuaria se pueda conectar.
- Formación de personas usuarias de bibliotecas: la formación de personas usuarias hace referencia a una tutoría organizada y estructurada, dirigida a un grupo de personas dentro de un marco de tiempo específico.

- Realización de actividades de difusión y animación a la lectura: se llevan a cabo cuentacuentos, talleres, clubs de lectura, coloquios, encuentros de autora o autor con escritoras y escritores, cursos, exposiciones, etc.
- Servicio de difusión: envío y publicación de información relativa a actividades y nuevos fondos bibliográficos a las personas usuarias que lo soliciten. Perfil de las bibliotecas municipales por redes sociales y web municipal, con propuestas de lectura, noticias, información y vías de colaboración y participación.
- Realización de actividades propias de la biblioteca fuera de sus espacios para grupos especiales de población (extensión bibliotecaria): su objetivo es el mantenimiento y desarrollo de los hábitos lectores, la atención a grupos especiales de población llevando los servicios de la biblioteca a otras situaciones como hospitales, centros sociales, etc.
- Disponibilidad de espacios diferenciados y especializados: disponibilidad de espacios diferenciados y especializados para público infantil, juvenil, salas de consulta y lectura, así como zonas de hemeroteca para la consulta de prensa diaria y revistas.



Derechos y deberes de las personas usuarias

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas se reconocen en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Las personas usuarias tienen derecho a:

- Ser tratadas con respecto y deferencia.
- Recibir la información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Conocer la identidad de las autoridades y el personal bajo cuya responsabilidad se tramiten las actuaciones y procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- No aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración, así como que se les extienda acreditación gratuita sobre las actuaciones realizadas en relación con su atención.
- Formular alegaciones y aportar los documentos que estimen convenientes y que puedan ser relevantes para la resolución de los procedimientos en que tengan la condición de personas interesadas.
- Recibir tratamiento reservado y confidencial de la información relativa a su persona y al servicio recibido.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y recibir respuesta en el plazo establecido.
- Además, la normativa de protección de datos de carácter personal reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Las personas usuarias tienen la obligación de:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.
- Hacer un uso adecuado de las instalaciones, respetar los espacios y equipamientos y colaborar para mantenerlas en buen estado.
- Respetar las normas de funcionamiento interno que previamente les hayan sido comunicadas y, en todo caso, aceptar y atender las indicaciones o instrucciones que puedan recibir del personal de los servicios.
- Rellenar de forma correcta, legible e inteligible los documentos, instancias, sugerencias y reclamaciones, y proporcionar los datos mínimos necesarios para la correcta tramitación.
- Satisfacer las tasas establecidas en los servicios en que así esté dispuesto.

Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un servicio de quejas y sugerencias, así como de un procedimiento específico para su tramitación.

Las sugerencias podrán ser presentadas:

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.

Buzón de sugerencias. A través del buzón de la ciudadanía en la misma biblioteca.

En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

Vía telemática. A través de la sede electrónica; para eso, hay que acceder con certificado digital.

Vía presencial. Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el registro de la calle Amadeo de Savoya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como también 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.

Tanto las sugerencias como las reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales

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

Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <www.valencia.es> y a través de folletos informativos.



Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se seguirá el proceso propio para corregirla: se procederá a analizar las causas que la han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en que se le informará de las medidas correctoras que hay que adoptar.

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

Legislación aplicable

- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.
- Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en aquello que no contravenga al Reglamento.

¿A qué cosas nos comprometemos?

Atender el 100 % de las peticiones de préstamo y consultas en sala en un tiempo de espera inferior a 10 minutos, y resolver por parte del personal situaciones o problemas diversos de forma resolutive.

Acceso a Internet público y gratuito desde cada biblioteca municipal y facilitar una red inalámbrica durante todas las horas de servicio.

Resolver de manera inmediata las consultas generales y bibliográficas, adaptando la información a las necesidades de las personas usuarias.

Programar anualmente, de manera continua, un mínimo de 400 actividades, actividades de difusión y animación a la lectura y de formación de personas usuarias, dirigidas a los diferentes grupos de edad en la biblioteca, así como realizar visitas guiadas a la biblioteca para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar los recursos de la biblioteca. Entre las actividades referidas se realizarán cuentacuentos, talleres, clubs de lectura, coloquios, encuentros con escritoras y escritores, cursos y exposiciones.

Para garantizar su cumplimiento medimos:

01

Porcentaje de peticiones de préstamo atendidas.
Número de quejas respecto a peticiones de préstamo.

02

Número de accesos a Internet.

03

Número de quejas respecto a las consultas generales y bibliográficas.

04

Número de actividades de difusión y animación a la lectura realizadas.

Satisfacer las demandas de EIC de las personas solicitantes siempre que cumplan la normativa vigente, y ofrecerles otras salas si las solicitadas no están disponibles.

Colaboración de la biblioteca en la realización de las actividades y actos que sean de interés.

Se informará de la oferta de actividades culturales en las instalaciones de la biblioteca, web y redes sociales con suficiente antelación, así como de cualquier cambio en su programación.

Atender todas las peticiones de diferentes colectivos que requieran especial atención, trasladándose si fuera necesario.

Ofrecer instalaciones, mobiliario y fondos adaptados a los diferentes grupos de edad de la población.

05 | **Porcentaje de peticiones atendidas de reservas de sala.**

06 | **Número de quejas en la colaboración con actividades de interés.**

07 | **Porcentaje de actividades que han sido promocionadas.**

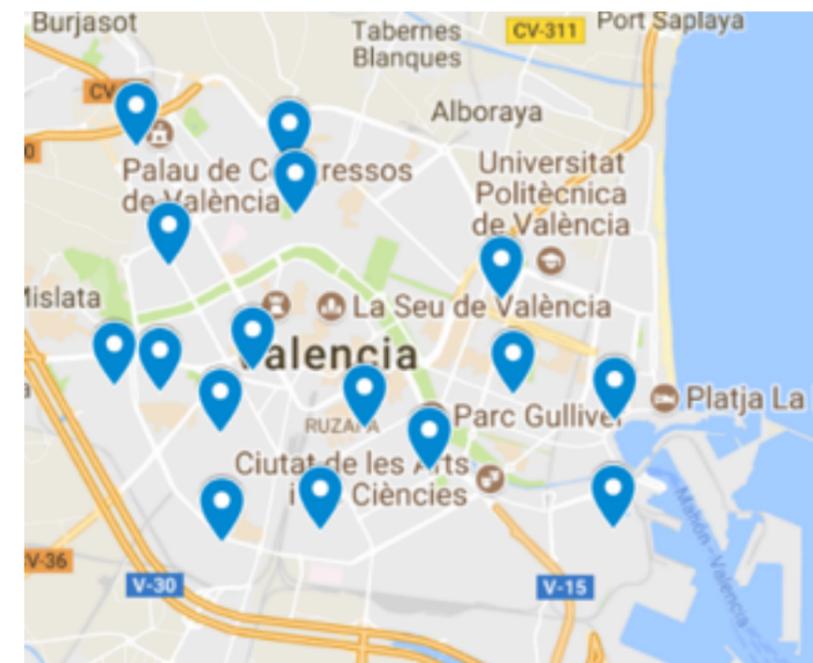
08 | **Porcentaje de peticiones de colectivos que requieran especial atención que hayan sido atendidas.**

09 | **Número de quejas de las instalaciones, mobiliario y fondos adaptados a los diferentes grupos de edad de la población.**

Datos generales

Direcciones y otros datos de interés:

Mapa de situación general de la red de bibliotecas municipales



DISTRITO 1: CIUTAT VELLA **BIBLIOTECA DE LA SEU**

CARLES ROS

Plaza de la Virgen, 1
46001 València
963 525 478, ext. 4508
bcarlesros@valencia.es

SALA DE ESTUDIO AL-RUSSAFÍ

C/ Matías Perelló, 5 y 7
46005 València
963 525 478, ext. 4289

DISTRITO 2: L'EIXAMPLE **BIBLIOTECA DE RUSSAFA**

NOVA AL-RUSSAFÍ

C/ Poeta Al-Russafí, 2 y 4
46006 València
963 525 478, ext. 4292
bnoval-russafi@valencia.es

DISTRITO 3: EXTRAMURS **BIBLIOTECA DEL BOTÀNIC**

MARIA BENEYTO

C/ Padre Manjón, 1
46008 València
963 922 807
bmariabeneyto@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA PETXINA

LA PETXINA

Paseo de la Pechina, 42
46008 València

963 525 478, ext. 2784

bpetxina@valencia.es

BIBLIOTECA D'ARRANCAPINS

EDUARD ESCALANTE

C/ Alberique, 18
46008 València

963 525 478, ext. 4520

beduardescalante@valencia.es

DISTRITO 4: CAMPANAR

BIBLIOTECA DE SANT PAU

FRANCESC ALMELA I VIVES

C/ Escultor Miquel Navarro, 3
46015 València

963 482 771

bfrancescarmela@valencia.es

DISTRITO 5: LA SAÏDIA

BIBLIOTECA DE MARXALENES

JOANOT MARTORELL

C/ Reus, s/n
46009 València

963 483 269

bjoanotmartorell@valencia.es

BIBLIOTECA DE TRINITAT-VIVERS

TRINITAT-VIVERS

C/ Pintor Genaro Lahuerta, s/n
46010 València

963 525 478, ext. 7641

bvivers@valencia.es

DISTRITO 6: EL PLA DEL REAL

BIBLIOTECA DE L'EXPOSICIÓ

PALAU DE L'EXPOSICIÓ

Plaça de Galícia, 1
46010 València

963 525 478, ext. 4491

bpalauexposicio@valencia.es

DISTRITO 7: L'OLIVERETA

BIBLIOTECA DE TRES FORQUES

LLUÍS FULLANA I MIRA

Plaza de Maguncia, 1
46018 València

963 525 478, ext. 4585

blluisfullana@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA FONTSANTA

VICENT BOIX I RICARTE

C/ Escultor Salzillo, 12
46014 València

963 791 523

bvicentboix@valencia.es

DISTRITO 8: PATRAIX

BIBLIOTECA DE PATRAIX

AZORÍN

C/ Assagador de les Monges, s/n
46018 València

963 577 694

bazorin@valencia.es

DISTRITO 9: JESÚS

BIBLIOTECA DE LA RAIOSA

GERMANA DE FOIX

Av. Giorgeta, 18
46007 València

963 422 744

bgermanadefoix@valencia.es

BIBLIOTECA DE

SANT MARCEL·LÍ / CAMÍ REAL

CLARA SANTIRÓ I FONT

Centro Cultural La Rambleta

C/ de Pius IX, 2
46017 València

963 525 478, ext. 2718

bclarasantiro@valencia.es

DISTRITO 10: QUATRE CARRERES

BIBLIOTECA DE MALILLA

ROÍS DE CORELLA

C/ Isla Cabrera, 52
46026 València

963 737 533

broidecorella@valencia.es





BIBLIOTECA DE NA ROVELLA

JOAQUIM MARTÍ I GADEA

C/ Alcalde Gisbert Rico, 20
46013 València
963 525 478, ext. 4098
bjoaquimmarti@valencia.es

DISTRITO 11: POBLATS MARÍTIMS

BIBLIOTECA DEL GRAU

CONSTANTÍ LLOMBART

C/ Dr. J. J. Dòmine, 19
46011 València
963 525 478, ext. 4298
bconstantillombart@valencia.es

**BIBLIOTECA DEL CABANYAL -
EL CANYAMELAR**

CASA DE LA REINA

C/ de la Reina, 85
46011 València
963 715 292
bcasadelareina@valencia.es

BIBLIOTECA DE NATZARET

DEL MAR

C/ Fontilles, 35
46024 València
963 525 478, ext. 7421
bdelmar@valencia.es

DISTRITO 12: CAMINS AL GRAU

BIBLIOTECA D'AIORA

VICENT CASP I VERGER

C/ Peris Brell, 6
46022 València
963 301 473
bvicentcasp@valencia.es

**BIBLIOTECA DE
LA CREU DEL GRAU**

GREGORI MAIANS I SISCAR

C/ Trafalgar, 34
46023 València
963 525 478, ext. 2735
bgregorimaians@valencia.es

DISTRITO 13: ALGIRÓS

BIBLIOTECA DE L'AMISTAT

TOMÀS VICENT TOSCA

C/ Yecla, 12
46021 València
963 525 478, ext. 2739
btomasvicent@valencia.es

BIBLIOTECA DE LA VEGA BAIXA

MARÍA MOLINER

C/ Serpis, 9 y 11
46021 València
963 931 333
bmariamoliner@valencia.es



DISTRITO 14: BENIMACLET
BIBLIOTECA DE BENIMACLET
CAROLA REIG

C/ Francisco Martínez, 32 y 34
46020 València
963 525 478, ext. 4302
bcarolareig@valencia.es

DISTRITO 15: RASCANYA
BIBLIOTECA DELS ORRIOLS
JOSEP MARIA BAYARRI

C/ San Juan Bosco, 71
46019 València
963 668 085
bjosepmbayarri@valencia.es

BIBLIOTECA DE TORREFIEL
ISABEL DE VILLENA

C/ Domingo Gómez, 35 y 37
46025 València
963 525 478, ext. 7351
bisabeldevillena@valencia.es

DISTRITO 16: BENICALAP
BIBLIOTECA DE CIUTAT FALLERA
VICENT TORTOSA I BIOSCA

C/ del Ninot, 24
46025 València
961 935 064
bvtortosa@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENICALAP
CARMELINA SÁNCHEZ-CUTILLAS

C/ Poeta Serrano Clavero, 40
46025 València
963 525 478, ext. 3601
bcarmelinasanchez@valencia.es

DISTRITO 18: POBLES DE L'OEST
BIBLIOTECA DE BENIMÀMET
TEODOR LLORENTE

C/ Campamento, 64
46035 València
963 642 996
bteodorllorente@valencia.es

BIBLIOTECA DE BENIFERRI
JOAN DE TIMONEDA

C/ dels Xiprers, s/n
46015 València
963 400 896
bjoantimoneda@valencia.es

DISTRITO 19: POBLES DEL SUD
BIBLIOTECA DE LA TORRE
JOAN CHURAT I SAURÍ

C/ Castillo de Cullera, 16
46017 València
963 292 086
bjchurat@valencia.es

BIBLIOTECA DE CASTELLAR-L'OLIVERAL
MATILDE RAMOS

C/ Poetessa Leonor Perales, s/n
46026 València
967 105 917
bmatilderamos@valencia.es

Carta de servicios de Bibliotecas Municipales de València

Secciones de bibliotecas: Actividades - Colección

Teléfono:

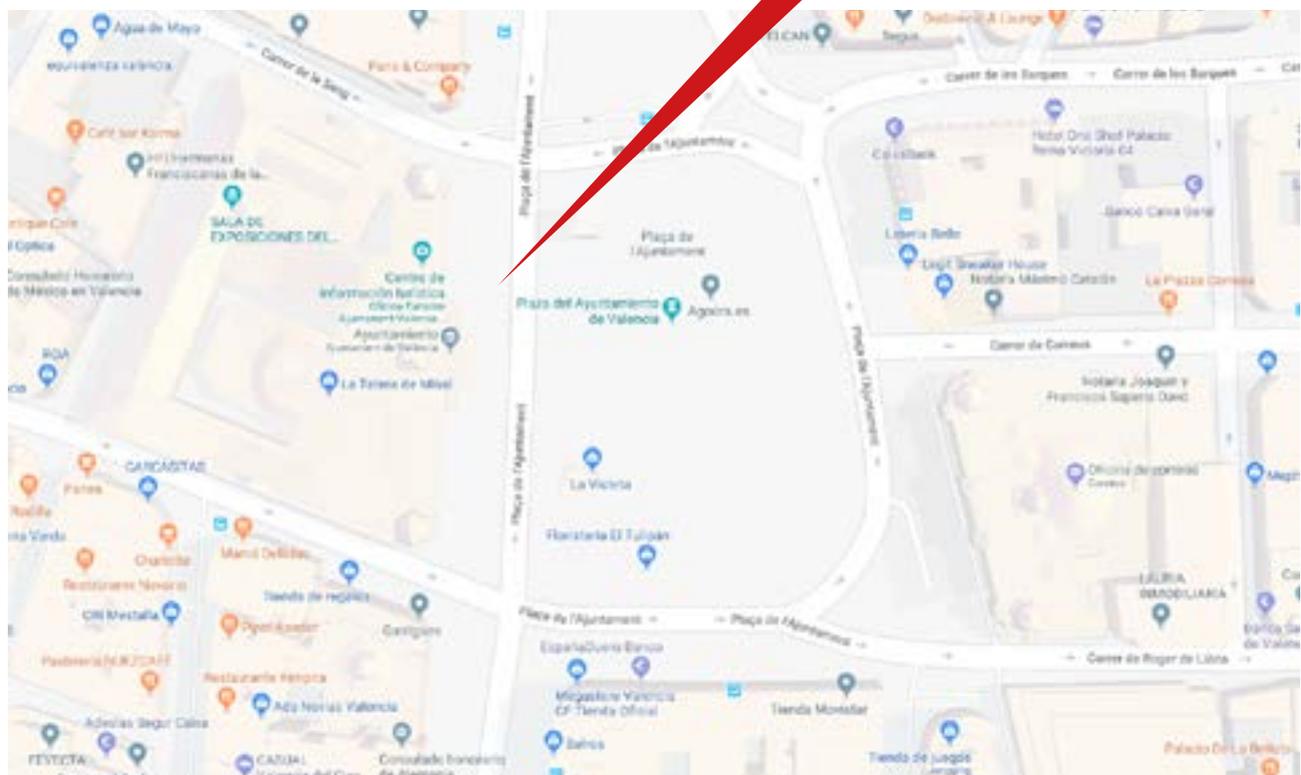
96 208 12 00

Dirección:

C/ Convent Sant Francesc, 2-planta 2
València 46002

Correo electrónico:

sccbibliotecas@valencia.es



Iconos gentileza de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentileza de Google Maps