



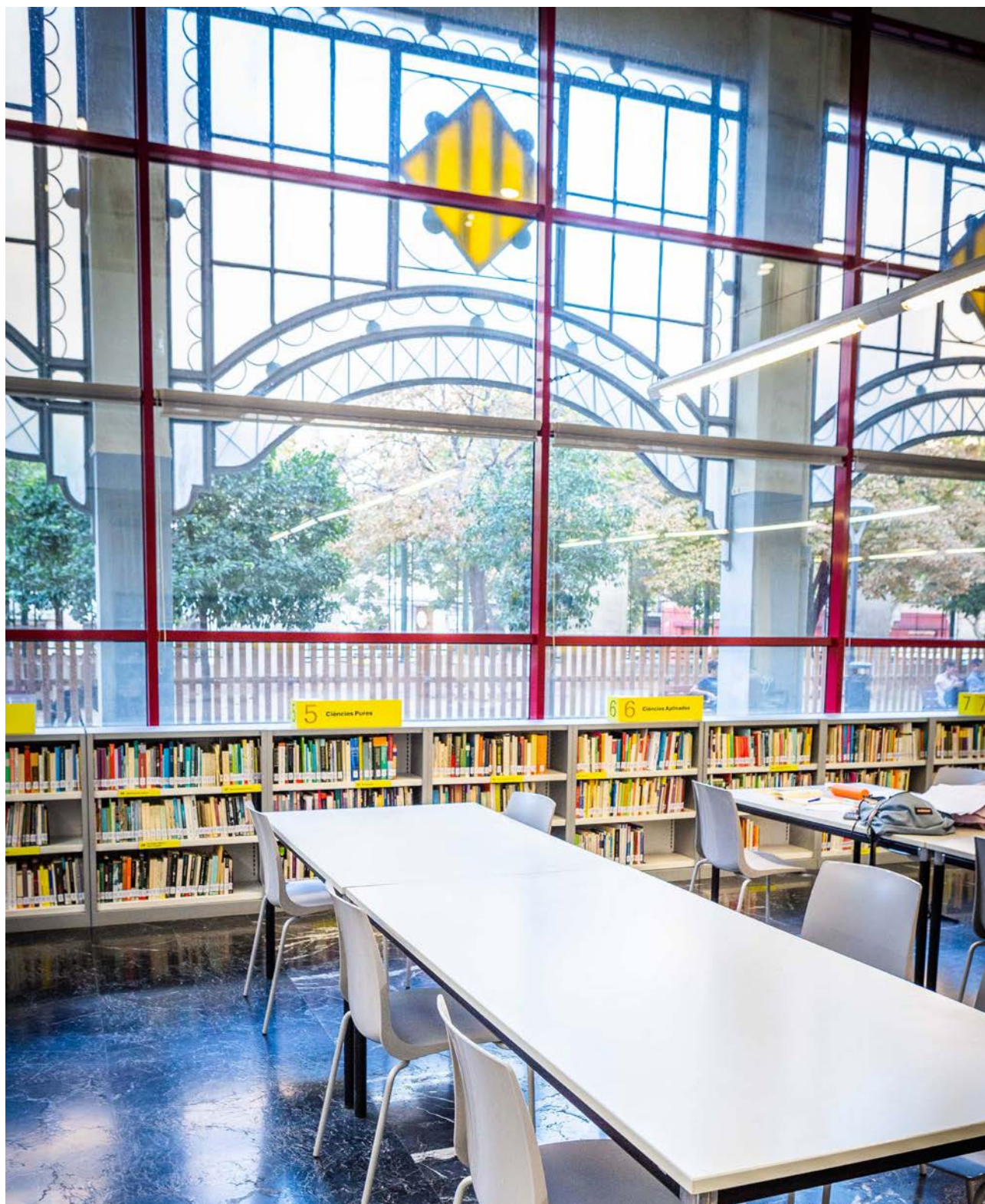
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA<sub>de</sub> SERVICIOS

DE BIBLIOTECAS MUNICIPALES DE VALÈNCIA

2026





# Presentación

Esta carta de servicios nace de la voluntad del Ayuntamiento de València de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia. El objetivo fundamental es acercar la administración a la ciudadanía, ofreciendo información clara, completa y transparente sobre las prestaciones y los requisitos de acceso a las Bibliotecas Municipales.

La carta supone una herramienta de gestión esencial que permite la revisión sistemática de nuestros procesos y potencia la mejora continua. Al establecer estándares de calidad verificables, garantizamos que las personas usuarias conozcan sus derechos y puedan beneficiarse plenamente de los recursos públicos culturales de su ciudad.



# Unidad responsable de la carta de servicios

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.

## Nuestro **propósito**

“

Un servicio de barrio, un servicio de ciudad.  
Avanzar hacia una red urbana de bibliotecas moderna, accesible y participativa, integrada en la vida de los barrios y comprometida con el acceso universal a la información, la lectura, la cultura y el conocimiento.

”

## Nuestra **visión**

“

Ser un servicio próximo de calidad, accesible, inclusivo y atractivo, que escucha a la ciudadanía y que comunica.  
Un servicio gestionado con profesionalidad y proactividad para todos los públicos.

”

# Servicios que ofrecemos

## Acceso a la información y al conocimiento

- Lectura y consulta en sala.
- Préstamo gratuito de documentos en diferentes formatos y lenguas: acceso a colecciones físicas y a plataformas de préstamo digital (eBiblio y eFilm).
- Acceso público a internet: acceso gratuito a través de wifi y de ordenadores en las salas de lectura.
- Servicio de información y referencia bibliográfica: orientación y acompañamiento en la búsqueda y uso de la información.
- Recomendación lectora y difusión de contenidos culturales.
- Servicio de acceso al catálogo en línea (OPAC): <https://xlpv.gva.es/abnopac>
- Consulta de prensa diaria y revistas.
- Servicios de extensión bibliotecaria para acercar la biblioteca a toda la ciudadanía.

## Fomento de la lectura, la cultura y la creatividad

- Actividades de animación lectora: clubes de lectura, talleres, presentaciones de libros, encuentros con autores/as, cuentacuentos y actividades familiares.
- Exposiciones y actividades culturales.
- Programas de lectura para todas las edades.
- Formación y Bibliotecas Educadoras
- Formación de personas usuarias para el uso autónomo de los servicios y recursos bibliotecarios.
- Programas de alfabetización informacional y mediática.
- Espacios y recursos para el aprendizaje autónomo y el intercambio de saberes.

## Espacios y equipamientos

- Espacios de lectura, estudio y trabajo: disponibilidad de salas infantiles y juveniles con fondos y mobiliario adaptado, así como salas para público adulto destinadas a la lectura, el estudio y la consulta de la colección.

- Espacios para actividades culturales y comunitarias: disponibilidad de espacios de iniciativa cultural (EIC) y salas polivalentes destinadas a favorecer la creatividad artística, la vida cultural de los barrios y las actividades de entidades y asociaciones locales mediante exposiciones, encuentros, presentaciones y otras iniciativas comunitarias.
- Acceso a equipamientos informáticos y tecnológicos para consulta, aprendizaje y realización de trámites y gestiones digitales.
- Espacios accesibles, inclusivos y adaptados a las diferentes necesidades de la ciudadanía.

## Comunidad y participación

- Actividades de participación ciudadana.
- Proyectos culturales y comunitarios en colaboración con los barrios.
- Programas de integración cultural y diversidad.
- Colaboración con centros educativos, entidades y asociaciones.



# Derechos y deberes de las personas usuarias

## **Las personas usuarias tienen derecho a:**

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas se reconocen en la normativa vigente y, en particular, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que garantiza el derecho a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos relacionados con los servicios públicos.

## **Además, las Bibliotecas Municipales garantizan los siguientes derechos específicos:**

- Acceder y utilizar los servicios, espacios y recursos bibliotecarios de acuerdo con la normativa vigente.
- Recibir una atención cercana, respetuosa y profesional por parte del personal de las bibliotecas. Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Obtener información y orientación para el uso de los servicios y recursos disponibles.
- Recibir apoyo en la búsqueda, localización y acceso a la información y a los recursos bibliográficos y documentales.
- Participar en las actividades culturales, educativas y comunitarias organizadas por las bibliotecas.
- Disponer de espacios accesibles, inclusivos y adecuados para la lectura, el estudio, el aprendizaje y la participación cultural.
- Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos personales y de las consultas realizadas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación y demás derechos reconocidos en la legislación sobre protección de datos personales.

### Las personas usuarias tienen el deber 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.
- **Devolver** el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.
- **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 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. El correo electrónico a disposición es <ofquejas@valencia.es>.

### Las sugerencias, quejas o felicitaciones se pueden presentar:

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

**Vía presencial:** Por escrito, con indicación de los datos personales, presentado en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento de València.

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

## Las reclamaciones se pueden presentar:

Se aceptarán los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Vía telemática:** a través de la sede electrónica, accediendo con un certificado digital o DNle propio o de la persona representante.

**Vía presencial:** se puede presentar por escrito en:

- El Registro General de Entrada ubicado en la plaza del Ayuntamiento.
- Oficina de atención ciudadana Antigua Tabacalera ubicada en la calle Amadeo de Saboya.
- Cualquiera de los registros de las juntas de distrito.

## 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 <https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2>, <https://www.valencia.es/cas/bibliotecas/inicio> y a través de folletos informativos.



# Enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, se llevará a cabo el proceso correspondiente para corregirla. Esto implica:

- Análisis de causas: se investigarán las razones que han provocado la desviación.
- Implantación de medidas correctoras: se implementarán las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento.

Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria, informándole sobre las medidas correctivas que se deben adoptar.

Si se determina que el incumplimiento es sistemático y se verifica que las medidas correctoras no pueden solucionarlo, se procederá a reformular el compromiso adquirido.

## Normativa reguladora

- 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Ley 4/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de Bibliotecas de la Comunitat Valenciana.



## Compromisos de calidad

## Indicadores de seguimiento y evaluación de calidad

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 resolutiva.

01

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

Expedir el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo y rápido.

02

Número de carnés realizados al año.

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

03

Número de accesos a internet.

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

04

Número de quejas respecto a las consultas generales y bibliográficas.



Programar anualmente un mínimo de 400 actividades de difusión y animación a la lectura y de formación de personas usuarias.

05

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

Satisfacer las demandas de los espacios de iniciativa cultural (EIC) de las personas solicitantes siempre que cumplan la normativa vigente.

06

Porcentaje de peticiones atendidas de reservas de sala.

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

07

Número de colaboraciones en actividades 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.

08

Porcentaje de actividades que han sido promocionadas.

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

09

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

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

10

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

# Direcciones y otros datos de interés

Mapa de situación  
de las Bibliotecas  
Municipales.



## **DISTRITO 1: CIUTAT VELLA**

### **BIBLIOTECA DEL CARME**

*CARLES ROS*

Plaça de Tavernes de la Valldigna, 4  
46003 València

962 084 508

bcarlesros@valencia.es

## **DISTRITO 2: L'EIXAMPLE**

### **BIBLIOTECA DE RUSSAFA**

*NOVA AL-RUSSAFÍ*

C/ del Poeta Al-Russafí, 2 y 4  
46006 València

962 084 292

bnoval-russafi@valencia.es

## **DISTRITO 3: EXTRAMURS**

### **BIBLIOTECA DEL BOTÀNIC**

*MARIA BENEYTO*

C/ del Pare Manjón, 1  
46008 València

963 922 807

bmariabeneyto@valencia.es

## **BIBLIOTECA DE LA PETXINA**

*LA PETXINA*

Passeig de La Petxina, 42  
46008 València

962 082 784

bpetxina@valencia.es



**BIBLIOTECA D'ARRANCAPINS**

*EDUARD ESCALANTE*

C/ d'Alberic, 18

46008 València

962 084 520

beduardescalante@valencia.es

**DISTRITO 4: CAMPANAR**

**BIBLIOTECA DE SANT PAU**

*FRANCESC ALMELA I VIVES*

C/ de l'Escultor Miquel Navarro, 3

46015 València

963 482 771

bfrancescarmela@valencia.es

**DISTRITO 5: LA SAÏDIA**

**BIBLIOTECA DE MARXALENES**

*JOANOT MARTORELL*

C/ de Reus, s/n

46009 València

963 483 269

bjoanotmartorell@valencia.es

**BIBLIOTECA DE TRINITAT**

*VIVERS*

C/ Pintor Genaro Lahuerta, s/n

46010 València

962 087 641

bvivers@valencia.es

**DISTRITO 6: EL PLA DEL REAL**

**BIBLIOTECA DE L'EXPOSICIÓ**

*PALAU DE L'EXPOSICIÓ*

Plaça de Galícia, 1

46010 València

962 084 491

bpalaue xposicio@valencia.es

**DISTRITO 7: L'OLIVERETA**

**BIBLIOTECA DE TRES FORQUES**

*LLUÍS FULLANA I MIRA*

Plaça de Magúncia, 1

46018 València

962 084 585

bluisfullana@valencia.es

**BIBLIOTECA DE LA FONTSANTA**

*VICENT BOIX I RICARTE*

C/ de l'Escultor Salzillo, 12

46014 València

963 791 523

bvicentboix@valencia.es

**DISTRITO 8: PATRAIX**

**BIBLIOTECA DE PATRAIX**

*AZORÍN*

C/ de l'Assagador de les Monges, s/n

46018 València

963 577 694

bazorin@valencia.es

**DISTRITO 10: QUATRE CARRERES**  
**BIBLIOTECA DE MALILLA**  
*BOÍS DE CORELLA*

C/ de L'Illa Cabrera, 52  
46026 València  
963 737 533  
broisdecorella@valencia.es

**BIBLIOTECA DE NA ROVELLA**  
*JOAQUIM MARTÍ I GADEA*

C/ Alcalde Gisbert Rico, 20  
46013 València  
962 084 098  
bioaquimmarti@valencia.es





**DISTRITO 11: POBLATS MARÍTIMS**

**BIBLIOTECA DEL GRAU**

*CONSTANTÍ LLOMBART*

C/ del Dr. J.J. Dòmine, 19  
46011 València

962 084 298

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/ de Fontilles, 35  
46024 València

962 087 421

bdelmar@valencia.es

**DISTRITO 12: CAMINS AL GRAU**

**BIBLIOTECA D'AIORA**

*VICENT CASP I VERGER*

C/ de Peris Brell, 6  
46022 València

963 301 473

bvicentcasp@valencia.es

**BIBLIOTECA DE  
LA CREU DEL GRAU**

*GREGORI MAIANS I SISCAR*

C/ de Trafalgar, 34  
46023 València

962 082 735

bgregorimaians@valencia.es

**DISTRITO 13: ALGIRÓS**

**BIBLIOTECA DE L'AMISTAT**

*TOMÀS VICENT TOSCA*

C/ de lecla, 12  
46021 València

962 082 739

btomasvicent@valencia.es

**BIBLIOTECA DE LA VEGA BAIXA**

*MARIA MOLINER*

C/ del Serpis, 9-11  
46021 València

963 931 333

bmariamoliner@valencia.es

**DISTRITO 14: BENIMACLET**

**BIBLIOTECA DE BENIMACLET**

*CAROLA REIG*

C/ de Francesc Martínez, 32- 34  
46020 València

962 084 302

bcarolareig@valencia.es



**DISTRITO 15: RASCANYA**  
**BIBLIOTECA DELS ORRIOLS**  
*JOSEP MARIA BAYARRI*

Camí Alqueria d'Albors, 4  
46019 València  
963 210 015  
[bjosepmbayarri@valencia.es](mailto:bjosepmbayarri@valencia.es)

**BIBLIOTECA DE TORREFIEL**  
*ISABEL DE VILLENA*

C/ de Domènec Gómez, 35- 37  
46025 València  
962 087 351  
[bisabeldevillena@valencia.es](mailto: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](mailto:bvtortosa@valencia.es)

**BIBLIOTECA DE BENICALAP**  
*CARMELINA SÁNCHEZ-CUTILLAS*

C/ del Poeta Serrano Clavero, 40  
46025 València  
962 083 601  
[bcarmelinasanchez@valencia.es](mailto:bcarmelinasanchez@valencia.es)

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

C/ del Campament, 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/ del Castell 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



# Bibliotecas Municipales de València

## Dirección:

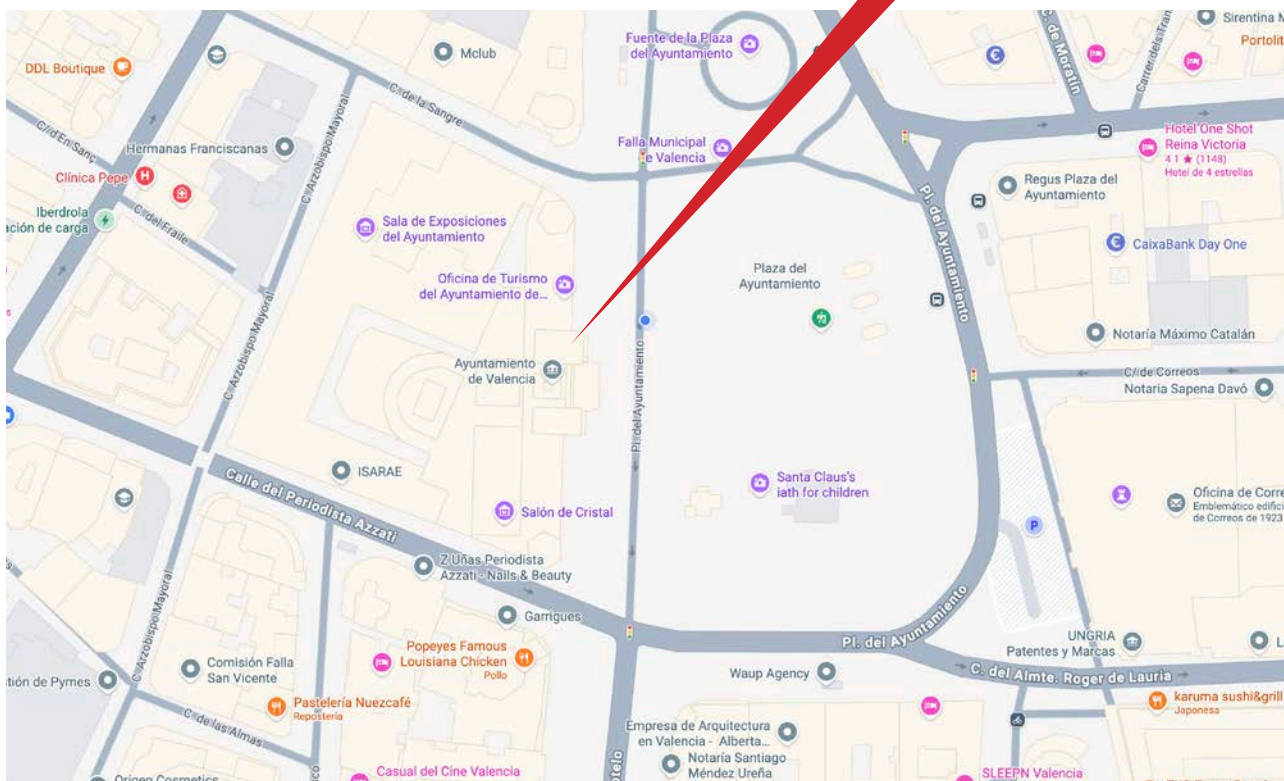
SERVICIO DE ACCIÓN CULTURAL  
Pl. de l'Ajuntament nº 1, 2ª Planta  
46002 València

## Teléfono:

96 208 12 00

## Correo electrónico:

sccbibliotecas@valencia.es





**AJUNTAMENT  
DE VALÈNCIA**