

13. Mantendremos actualizada la página Web y las redes sociales. Valoración: mínimo 7.

14. Ofreceremos terminales para la navegación en Internet y red WiFi. Valoración: superior 7.

15. Elaboraremos más de 80 guías informativas para dar a conocer las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

16. Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.



Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

Texto completo de esta [Carta de Servicios](#) en madrid.es

Aprobada 16/04/2009 - Certificada 15/01/2019 - Evaluada 29/03/2019

Carta de Servicios 2019

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas,
tu espacio de ocio y
conocimiento

32 Bibliotecas

2.181.465 Visitantes

1.824.977 Préstamos

1.537.638 Ejemplares

10.535 Actividades

Datos 2018

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Préstamo individual de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics, colectivo e intercentros.
- > Reservas.
- > Consulta y lectura.
- > Orientación e información.
- > Acceso al Catálogo en línea.
- > Internet: puestos fijos y WiFi.
- > Actividades de formación de usuarios, culturales y de animación a la lectura.
- > Difusión y comunicación a través de página web, perfiles en redes sociales y suscripción a boletines.
- > Extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored.
- > Otros servicios: programa de accesibilidad en bibliotecas, espacios adaptados a diferentes grupos de edad, hemeroteca, disponibilidad de espacios para actividades socioculturales.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Horario general: de lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas.

Horario ampliado: lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas, sábados de 9:10 a 17:50 y domingos de 9:10 a 13:50 , en las siguientes bibliotecas: Ángel González, Iván de Vargas, Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro y María Lejárraga.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantendremos **abiertas al público** el 95% de los días programados para la apertura con una media de 11 horas diarias. Valoración del horario: mínimo 8.
2. Dispondremos de **instalaciones** adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. Valoración de las instalaciones: mínimo 7. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6.
3. Dispondremos de al menos **70 puestos de lectura** en cada biblioteca.
4. Atenderemos al público de forma personalizada con **atención** y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del trato: mínimo 8.
5. Mantendremos ordenado y localizable el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con ordenación diaria del mismo. Valoración: mínimo 7,5.
6. Mantendremos la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos 30.000 ejemplares. La colección bibliográfica contará con, al menos, 1.300.000 ejemplares.
7. Mantendremos una colección actualizada de prensa y revistas de no menos de 50 títulos por biblioteca. En el momento de apertura dispondremos de, al menos, 6 títulos de prensa diaria en cada centro.
8. Realizaremos el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo y rápido. Valoración: mínimo 8,5.
9. Ofreceremos un acceso ágil al servicio de préstamo en todas sus modalidades. Valoración: mínimo 8,5.
10. Ofreceremos el Servicio de Préstamo Intercentros con un trámite sencillo y eficaz. Valoración: mínimo 7.
11. Resolveremos de forma inmediata las consultas generales y bibliográficas. Valoración: mínimo 8.
12. Programaremos anualmente más de 6.000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación de usuarios. Valoración: mínimo 8.