

Carta de Servicios 2025

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Datos 2024

33	2.197.460	1.585.550	1.704.940	15.829	171.912
Bibliotecas	Visitantes	Préstamos	Ejemplares disponibles	Actividades	Asistentes actividades



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Préstamo** individual (presencial y digital) de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics, colectivo e intercentros.
- > **Reservas.**
- > **Consulta y lectura.**
- > **Orientación e información.**
- > Acceso al **Catálogo en línea.**

- > **Internet** y red WiFi.
- > **Actividades** de animación a la lectura, culturales y de formación.
- > **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.**

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos **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. Disponemos de **instalaciones** adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. Valoración de las instalaciones: mínimo 7,5. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6,5.
3. Disponemos de una media de **90 puestos de lectura** en las bibliotecas de tamaño inferior a 901 m², y de **180** puestos de lectura en las bibliotecas de tamaño superior a 900 m².
4. **Atendemos al público de forma personalizada con respeto**, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración media del trato en la Red de Bibliotecas es como mínimo de **8,5**. El **número de reclamaciones** anuales relativas al trato recibido es **inferior a 50**; el número de felicitaciones relativas al trato recibido es superior a 5.
5. Mantenemos **ordenado y localizable** el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con ordenación diaria del mismo. Valoración: mínimo 8.

6. Mantenemos la colección de **materiales y fondos bibliográficos actualizados**, renovándolos anualmente en al menos **40.000** ejemplares. La colección bibliográfica contará con al menos **1.600.000** ejemplares. La **adecuación** de la colección al interés recibirá una valoración de **7,5**.
7. Mantenemos una **colección actualizada de prensa** y revistas de no menos de **55** títulos por biblioteca, incluyendo cabeceras digitales. En el momento de apertura la media de ejemplares de prensa diaria disponible en la Red será de, al menos, **10** títulos.
8. Realizamos el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite **sencillo y rápido**. Valoración: mínimo 8,7.
9. Ofrecemos **préstamo presencial y préstamo de contenido digital a través de la plataforma eBiblio**. Valoración: mínimo 8,5 y 7,5 respectivamente.
10. Ofrecemos el Servicio de Préstamo Intercentros con un trámite **sencillo y eficaz**. Valoración: mínimo 7,5.
11. Resolvemos las **consultas generales y bibliográficas**. La valoración media a las respuestas recibidas será de, al menos de **8,2** puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de **reclamaciones** sobre este servicio sea inferior a **25**.
12. Programamos anualmente más de **9.000 actividades de difusión y animación a la lectura**, y de formación de personas usuarias, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la Red de Bibliotecas. Al menos **200 actividades se realizarán en formato virtual**. Como mínimo **300** estarán dirigidas a **personas con discapacidad**. Valoración mínima de **8** en una escala de 0 a 10.
13. Ofrecemos a través de la **página Web** y las **redes sociales** información actualizada sobre los servicios, publicación de **noticias y recomendaciones**. Valoración: mínimo 7.
14. Ofrecemos terminales para la navegación en Internet y red WiFi. Valoración: superior 7.
15. Ponemos a disposición más de **300 recursos informativos** orientados al fomento de la lectura.
16. Ofrecemos servicios de extensión bibliotecaria a través de Bibliometro y Bibliored. Valoración: mínimo 7.
17. Contestamos 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.

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

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](#) . Teléfono gratuito **010** (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en [www.madrid.es](#) | Aprobada 16/04/2009 -Certificada 18/11/2024 - Evaluada 25/03/2025