

Carta de Servicios 2024

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Datos 2023

33	1.914.976	1.444.991	1.685.685	13.558	161.993
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 con una superficie de hasta 800 m², y de una media de **180 puestos de lectura** en bibliotecas de una superficie con más de 801 m².
4. Atenderemos al público de forma personalizada con **atención** y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del trato: mínimo 8,5. Reclamaciones relativas al trato: inferior a 50. Felicitaciones relativas al trato: 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 cuenta con, al menos, **1.600.000 ejemplares**.
7. Mantenemos una colección **actualizada** de prensa y revistas de no menos de 55 títulos por biblioteca. 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 de forma **inmediata** las consultas generales y bibliográficas. Valoración: mínimo 8,2. Número de reclamaciones sobre este servicio: inferior 25.
12. Programamos anualmente más de **9.000 actividades** de difusión y animación a la lectura, y de formación de personas usuarias. Al menos **200 actividades** serán en formato virtual. Como mínimo **600** estarán dirigidas a personas con discapacidad. Valoración: mínimo 8. Ofrecemos a través de la página Web y las redes sociales información actualizada sobre los servicios, publicación de noticias y recomendaciones. Valoración: mínimo 7.
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. Elaboramos **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](#)