

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

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

15. Elaboramos **más de 200 guías informativas** para dar a conocer las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de 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 más de 2 meses.

## Dónde puedes

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



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

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

Aprobada 16/04/2009 - Certificada 03/12/2021 - Evaluada 18/03/2022

Carta de Servicios 2022

# Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas,  
tu espacio de ocio y  
conocimiento

32 Bibliotecas

1.188.922 Visitantes

1.122.438 Préstamos

1.638.970 Ejemplares disponibles

6.884 Actividades

58.424 Asistentes a actividades

Datos 2021

## 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:** 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.

**Horario ampliado:** lunes a viernes de 8.30 a 21.00, 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, María Lejárraga y San Fermín.

---

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

---

## 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. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6.
3. Disponemos de al menos **75 puestos de lectura** en cada biblioteca.
4. Atendemos al público de forma personalizada con **atención** y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del trato: mínimo 8. 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 **30.000 ejemplares**. La colección bibliográfica cuenta con, al menos, **1.500.000 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 un acceso ágil al servicio de **préstamo** en todas sus modalidades. Valoración: mínimo 8,7.
10. Ofrecemos el **Servicio de Préstamo Intercentros** con un trámite sencillo y eficaz. Valoración: mínimo 7.
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 8.000 actividades** de difusión y animación a la lectura, y de formación de usuarios. Al menos **100 actividades** serán en formato virtual. Valoración: mínimo 8.