

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 150 guías informativas** para dar a conocer las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

16. 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 - 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](#).

C 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 15/01/2019 - Evaluada 22/03/2021

Carta de Servicios 2021

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas,
tu espacio de ocio y
conocimiento

32 Bibliotecas

1.134.240 Visitantes

816.632 Préstamos

1.633.011 Ejemplares

3.985 Actividades

Datos 2020

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 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. 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 70 **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.
5. Mantenemos ordenado y localizable el **fondo bibliográfico** de todas las bibliotecas con ordenación diaria del mismo. Valoración: mínimo 7,5.
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, 1.400.000 ejemplares.
7. Mantenemos 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. Realizamos el **carné de la biblioteca**, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo y rápido. Valoración: mínimo 8,5.
9. Ofrecemos un acceso ágil al servicio de **préstamo** en todas sus modalidades. Valoración: mínimo 8,5.
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.
12. Programamos anualmente **más de 8.000 actividades** de difusión y animación a la lectura, y de formación de usuarios. Valoración: mínimo 8.