

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Datos 2021

32	1.188.922	1.122.438	1.638.970	6.884	58.424
Bibliotecas	Visitantes	Préstamos	Ejemplares disponibles	Actividades	Asistentes actividades



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** 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. 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. Atenderemos 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.
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 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](#) (c 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 | Aprobada 16/04/2009 -Certificada 03/12/2021 - Evaluada 18/03/2022