

Carta de Servicios 2026

Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal

Datos 2025

13.380	338.255	572	531	9,23
Consultas atendidas	Páginas digitalizadas	Actividades realizadas	Instrumentos musicales prestados	Valoración información



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información sobre los fondos y servicios.
 - > Reproducción de documentos: papel y digital.
 - > Actividades culturales de difusión: visitas, charlas y exposiciones.
 - > Publicaciones relacionadas con los fondos de cada institución.
 - > Servicios en línea.
 - > Préstamo para exposiciones.
- > Servicios complementarios: wifi, mesas adaptadas, salas polivalentes, taquillas, etc.
- > Cabinas de ensayo, audiciones, conciertos y préstamo domiciliario de fondos (libros, partituras audiovisuales e instrumentos musicales) en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos actualizada la información de la web incluyendo todas las novedades y efectuamos revisiones periódicas de toda la información. Además, realizamos publicaciones en Redes Sociales.
2. Respondemos las consultas recibidas en un tiempo máximo de 5 días hábiles. Valoración: igual o superior a 8,5.
3. Incrementamos progresivamente el porcentaje de fondos incluidos en el catálogo en línea (OPAC) en el conjunto de las tres instituciones. Se catalogarán los fondos adquiridos por compra y recibidos en el año en curso en el conjunto de las tres instituciones. El objetivo será de un 3% y un 75% respectivamente.
4. Atendemos las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción del pago (o la confirmación de la exención de pago). Valoración: igual o superior a 8.
5. Incrementamos el número de páginas digitalizadas en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal de Madrid. Objetivo: 75.000 páginas
6. Ofrecemos una amplia programación de actividades culturales en el conjunto de las tres instituciones. Objetivo igual o superior a 300. Valoración: igual o superior a 8,5.
7. Ofrecemos instalaciones confortables y equipamientos adecuados al servicio. Valoración de las instalaciones: igual o superior a 8. Sugerencias y reclamaciones: igual o menor de 20.

8. Ofrecemos un servicio de conexión wifi de calidad en la Biblioteca Histórica, la Hemeroteca Municipal y la Biblioteca Musical Víctor Espinós. Valoración: igual o superior a 7,5.
9. Atendemos a las personas usuarias de manera personalizada, respetuosa y cordial. Valoración con el trato recibido igual o superior a 8,5.

Compromisos relativos a los servicios específicos de la Biblioteca Musical Víctor Espinós

10. Atendemos de manera personalizada el servicio de préstamo domiciliario de documentos (libros, partituras y audiovisuales). Valoración: igual o superior a 8.
11. Mantenemos organizada y ordenada la colección de la Biblioteca. Valoración: igual o superior a 7,5.
12. Renovamos anualmente mediante nuevas adquisiciones el fondo de préstamo de libros, partituras y audiovisuales de la Biblioteca Musical Víctor Espinós. Objetivo al menos 300.
13. Mantenemos en buen estado los instrumentos musicales para préstamo, objetivo 90%.
14. Mantenemos los pianos y los instrumentos para cabinas de ensayo en buenas condiciones de uso, reparamos los instrumentos deteriorados. Objetivo: 95%. Valoración: igual o superior a 7.
15. Contestamos 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/contacto - 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 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Biblioteca Histórica Municipal. Tiene su origen en una colección de libros sobre Madrid. Creada en 1876, en 1990 se constituye en un centro para la investigación. Su principal objetivo es la protección del legado patrimonial bibliográfico que conserva y su difusión.

Biblioteca Musical Víctor Espinós. Fundada en 1919 como centro para la difusión y fomento de la educación musical. Abierto a todo tipo de personas, posee un fondo antiguo de alto valor histórico y otro contemporáneo, ambos muy variados en cuanto a materias y soportes documentales. Desde 1932 ofrece un servicio de préstamo de instrumentos.

Hemeroteca Municipal de Madrid. Creada en 1916, custodia prensa proveniente de todo el mundo hasta mediados del siglo XX. A partir de 1966 recoge, casi exclusivamente, la prensa editada en Madrid.

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