

Carta de Servicios 2022

Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal

Datos 2021

20.073	111.476	224	544	9,04
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 efectuando revisiones periódicas de toda la información. Valoración de las personas usuarias: igual o superior a 7,5.
2. Respondemos las **consultas** recibidas en un tiempo máximo de **5 días** hábiles. Valoración: igual o superior a 8.
3. Incrementamos progresivamente el porcentaje de fondos incluidos en el catálogo en línea (OPAC) de modo que cada año se actualicen, modifiquen e incorporen al catálogo al menos un 2% en el conjunto de las tres instituciones. En todo caso, se catalogará el 75% de los fondos adquiridos por compra y recibidos en el año en curso en el conjunto de las tres instituciones.
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 7,5.
5. Incrementamos el número de **páginas digitalizadas** por la Biblioteca Digital Memoria de Madrid al menos en 75.000 páginas y el número de **documentos publicados** en www.memoriademadrid.es al menos en 10.000 en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

6. Ofrecemos una programación de **actividades culturales de difusión** (visitas guiadas, exposiciones, conferencias, coloquios, talleres, conciertos, presentaciones, etc.) que sea igual o superior a **200** al año. Valoración: igual o superior a 8.
7. Ofrecemos **instalaciones** confortables y **equipamientos adecuados** al servicio. Valoración de las instalaciones: igual o superior a 7,5. 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.
9. **Atendemos** a las personas usuarias de manera **personalizada, respetuosa y cordial**. Valoración con el trato recibido igual o superior a 8,5. Sugerencias y reclamaciones: igual o menor de 4.

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; cada año se incorporan a la colección, al menos, 200 nuevos documentos.
13. Mantenemos en buen estado los **instrumentos musicales** para préstamo, de manera que estén disponibles el 90%. Incrementamos al menos en 5 al año el número de instrumentos musicales para este servicio. Valoración: igual o superior a 8.
14. Mantenemos los pianos y los instrumentos para cabinas de ensayo en buenas condiciones de uso, **reparamos** el 95 % de los instrumentos deteriorados. Valoración: igual o superior a 7.
15. 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
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](#).



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. Actualmente su fondo está integrado por más de 230.000 volúmenes.

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. 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.

Texto completo de esta Carta de Servicios | Aprobada 29/04/2015 -Certificada 29/12/2019 -Evaluada 11/03/2022

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