

Carta de Servicios 2025

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Datos 2024

34	2.197.460	1.585.550	1.704.940	15.829	171.912
Bibliotecas (desde junio 2025)	Visitantes	Préstamos	Ejemplares disponibles	Actividades	Asistentes actividades



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Préstamo** individual (presencial y digital) 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 7,5. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6,5.
3. Disponemos de una media de **90 puestos de lectura** en las bibliotecas de tamaño inferior a 901 m2, y de **180** puestos de lectura en las bibliotecas de tamaño superior a 900 m2.
4. **Atendemos al público de forma personalizada con respeto**, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración media del trato en la Red de Bibliotecas es como mínimo de **8,5**. El **número de reclamaciones** anuales relativas al trato recibido es **inferior a 50**; el número de felicitaciones relativas al trato recibido es 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 **40.000** ejemplares. La colección bibliográfica contará con al menos **1.600.000** ejemplares. La **adecuación** de la colección al interés recibirá una valoración de **7,5**.
7. Mantenemos una **colección actualizada de prensa** y revistas de no menos de **55** títulos por biblioteca, incluyendo cabeceras digitales. 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 **préstamo presencial y préstamo de contenido digital a través de la plataforma eBiblio**. Valoración: mínimo 8,5 y 7,5 respectivamente.
10. Ofrecemos el Servicio de Préstamo Intercentros con un trámite **sencillo y eficaz**. Valoración: mínimo 7,5.
11. Resolvemos las **consultas generales y bibliográficas**. La valoración media a las respuestas recibidas será de, al menos de **8,2** puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de **reclamaciones** sobre este servicio sea inferior a **25**.
12. Programamos anualmente más de **9.000 actividades de difusión y animación a la lectura**, y de formación de personas usuarias, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la Red de Bibliotecas. Al menos **200 actividades se realizarán en formato virtual**. Como mínimo **300** estarán dirigidas a **personas con discapacidad**. Valoración mínima de **8** en una escala de 0 a 10.
13. Ofrecemos a través de la **página Web** y las **redes sociales** información actualizada sobre los servicios, publicación de **noticias y recomendaciones**. Valoración: mínimo 7.
14. Ofrecemos terminales para la navegación en Internet y red WiFi. Valoración: superior 7.
15. Ponemos a disposición más de **300 recursos informativos** orientados al fomento de la 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** (o 914 800 010 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](#)