

13. Ofrecemos a través de la **página Web y las redes sociales** información actualizada sobre los servicios.

14. Ofrecemos terminales para la navegación en **Internet y red WiFi**.

15. Ponemos a disposición de las personas usuarias **recursos informativos** orientados al fomento de la lectura: boletines de novedades, guías de lectura y recomendaciones de lectura.

16. Ofrecemos servicios de **extensión bibliotecaria** mediante puntos de **Bibliored**.

17. Contestamos las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 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** (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](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 16/04/2009 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 19/03/2026

Carta de Servicios 2026

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas, tu
espacio de ocio y
conocimiento

34 Bibliotecas

2.254.991 Visitantes

1.635.226 Préstamos

1.752.266 Ejemplares disponibles

16.144 Actividades

181.308 Asistentes a actividades

Datos 2025

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: 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: 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 de lunes a viernes

De 8:30 a 21 horas.

En verano (del 15 de junio al 15 de septiembre) es de 8:30 a 20 horas.

Se cierra los festivos y los días 24 y 31 de diciembre.

Horario de las seis bibliotecas con apertura en fin de semana

De 8:30 a 21 horas de lunes a viernes. De 8:30 a 15 horas los sábados y domingos.

En verano (del 15 de junio al 15 de septiembre) se reducen una hora.

Se cierra los festivos, Semana Santa (de jueves a domingo), los dos últimos fines de semana de julio y los fines de semana de agosto, el 24 y 31 de diciembre

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los publicamos anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos las **bibliotecas abiertas** al público en un horario amplio y adaptado a las necesidades de las personas usuarias.
2. Disponemos de **instalaciones adecuadas**, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional.
3. Disponemos de **puestos de lectura** en cada biblioteca, teniendo en consideración los estándares nacionales.
4. **Atendemos** al público **de forma personalizada** con respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
5. **Mantenemos ordenado y localizable el fondo** bibliográfico de todas las bibliotecas, con ordenación diaria del mismo.
6. Mantenemos **la colección de materiales** y fondos bibliográficos **actualizados**, renovándolos anualmente.
7. Mantenemos una colección actualizada de **prensa y revistas**.
8. Realizamos el **carné de la biblioteca**, nuevo o duplicado, mediante un **trámite sencillo** y rápido.
9. Ofrecemos un servicio de **préstamo presencial** y un servicio de **préstamo de contenidos digitales** a través de la plataforma eBiblio.
10. Ofrecemos el **Servicio de Préstamo Intercentros** con un trámite sencillo y eficaz.
11. Resolvemos las **consultas** generales y bibliográficas.
12. **Programamos** anualmente **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.