

**Fecha de aprobación: 16 de abril de 2009**  
**Fecha de certificación: 15 de enero de 2016**  
**Fecha de última evaluación: 12 de abril de 2018**

## Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas

### 1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas culturales ha desplegado diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura con instalaciones próximas de calidad y con una oferta al alcance de toda la ciudadanía.

Esta Carta de Servicios hace referencia a la **Red de Bibliotecas Públicas Municipales** como servicio público integrado por unos servicios centrales, las Bibliotecas y los módulos de extensión bibliotecaria en el metro –Bibliometro- o en espacios de acceso público –Bibliored-, cuyo fin último es satisfacer las necesidades y demandas de información, educación, formación y ocio de la comunidad, así como garantizar el acceso libre y gratuito de toda la ciudadanía a dichos servicios.

De conformidad con lo establecido en el Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid, la red de Bibliotecas Públicas Municipales participa en los objetivos de: promover la cohesión y reequilibrio territorial; promover el acceso de la ciudadanía a la cultura como bien común y como espacio de producción. Además, participa en el objetivo de promover el desarrollo integral de los niños, niñas adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad.

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos bibliográficos y actividades encaminadas a fomentar, promocionar y potenciar el acceso a la información, la cultura, la lectura y el conocimiento.

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales asume las **funciones** que la **UNESCO** determina como esenciales para toda biblioteca pública:

- Crear y consolidar los hábitos de lectura en la infancia desde los primeros años.
- Prestar apoyo a la educación, tanto individual como autodidacta, así como a la educación formal en todos los niveles.
- Brindar posibilidades para el desarrollo personal creativo.
- Estimular la imaginación y creatividad de la infancia y la juventud.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicos.

- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Fomentar el diálogo intercultural y favorecer la diversidad cultural.
- Prestar apoyo a la tradición oral.
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a todo tipo de información de la comunidad.
- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.
- Prestar apoyo y participar en programas y actividades de alfabetización para todos los grupos de edad y de ser necesario iniciarlos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, el Ayuntamiento de Madrid **pretende**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que prestan las Bibliotecas Públicas Municipales y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren de prestar los servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

La Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal aprobada el 29 de abril de 2015, pertenece al mismo ámbito de actuación.

La Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales **se aprobó** por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 16 de abril de 2009. Se certificó por AENOR el 15 de enero de 2016. Este texto corresponde a la última **evaluación** realizada en **abril de 2018**; con ella **el Ayuntamiento de Madrid** manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid depende de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, adscrita al Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

Según el artículo 7 del *Acuerdo de la Junta de Gobierno de 6 de febrero de 2014 sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura y Deportes*, corresponden a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, entre otras, las siguientes competencias:

- a) Protección y gestión del patrimonio bibliográfico y documental municipal.
- b) Creación, dirección y gestión de la red de Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, compuesto por las Bibliotecas Públicas y especializadas.
- c) Catalogación, conservación, acrecentamiento y difusión de los bienes culturales adscritos a Bibliotecas y Archivos.
- d) Promocionar y facilitar el acceso al conocimiento, consulta e investigación de los bienes adscritos a Bibliotecas y Archivos, con la incorporación de nuevas tecnologías.
- e) Impulso y programación de actuaciones y actividades dirigidas al fomento, promoción y difusión del libro, del patrimonio documental, y de la lectura.
- f) Promoción de la acción cultural en los centros dependientes de la Dirección General, mediante la programación de actividades culturales con la participación de agentes culturales, económicos, sociales y la ciudadanía.
- g) Promoción de actuaciones y convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas y con entidades públicas y privadas, en el ámbito de su competencia.

### Unidad prestadora del servicio

La Red cuenta en la actualidad con unos **Servicios Centrales, 32 Bibliotecas** repartidas por los diferentes Distritos de Madrid, **6 módulos de Bibliometro** y **1 centro de Bibliored**, todos ellos dependientes del Servicio de Bibliotecas Públicas, adscrito a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, del Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

## 3. Normativa

Además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc.

La Normativa específica relativa a los servicios objeto de esta carta es:

### Normativa Estatal

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/6/1985).
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las Bibliotecas (BOE, 23/6/2007)
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 28/1/1986).
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas (BOE, 31/05/1989).
- Real Decreto 1573/2007, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (BOE, 1/01/2008).
- Ley 23/2011 de 29 de julio del Depósito legal.

- Real Decreto 624/2014, de 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.

### Normativa autonómica de la Comunidad de Madrid.

- Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas (BOCM, 25/10/1989; BOE, 25/11/1989).

### Pautas internacionales

- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública / UNESCO. 1994. Manifiesto preparado por la Sección de Bibliotecas Públicas de la IFLA y aprobado por la UNESCO en noviembre de 1994. Incluye una definición básica de la biblioteca pública, sus misiones y diversos apuntes sobre legislación, financiación y redes.
- Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas / FIAB, UNESCO. 2001. Documento que contiene normas y recomendaciones para la prestación del servicio de biblioteca pública. Recoge aspectos como la definición, colecciones, servicios, personal y cooperación. Incluye ejemplos de servicio de biblioteca pública de diversos ámbitos geográficos.

### Normativa aplicable a determinados servicios

Existe un Manual de Procedimiento que afecta a toda la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, que está disponible para su consulta en todas las Bibliotecas.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Las personas que utilizan los servicios e instalaciones de las Bibliotecas Públicas, tienen todos los derechos derivados de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la que se reconoce su derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (art. 53, f).

Además de estos derechos comunes propios de quienes usan los servicios públicos, en las Bibliotecas Públicas Municipales las personas usuarias tienen los siguientes **derechos específicos**:

- Utilizar todos los servicios que ofrecen las Bibliotecas dentro de los límites establecidos en las normas de uso de dichos centros.
- Recibir la información básica para la utilización de cada uno de los servicios.
- Recibir una atención eficiente y correcta.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.

- Disponer de un espacio que reúna las condiciones y medios adecuados para desarrollar el trabajo intelectual.
- Ser tratados/as respetuosamente.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Exigir responsabilidades a la Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Mantener la privacidad de sus datos y consultas.

## Responsabilidades

Con el fin de poder ofrecer un servicio bibliotecario adecuado, las personas usuarias de la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid tienen las siguientes responsabilidades:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia las demás personas usuarias y hacia el personal de la Biblioteca.
- Atender y respetar las indicaciones del personal de las Bibliotecas.
- Hacer un uso adecuado de las Bibliotecas, respetando los espacios, instalaciones, equipamientos y documentos, velando por su integridad física, utilizándolos con corrección y solicitando la asistencia del personal de la Biblioteca cuando lo necesiten.
- Devolver el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.
- Respetar los horarios y normas de uso de las Bibliotecas.
- Mantener una conducta que no interfiera con el normal desarrollo de las tareas y funciones propias de la Biblioteca.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, cuando se reproduzca cualquier tipo de documento.
- Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezca en la Biblioteca.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer su opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, se realizarán de forma anual, **encuestas de satisfacción** a las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibido. También a través de la página web de las Bibliotecas Públicas se realizarán encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía. En el año 2016 se ha realizado una encuesta de satisfacción de las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Municipales.

Las personas usuarias también pueden participar en la actualización y mejora de las Bibliotecas Públicas a través de sus Redes Sociales (actualmente, Facebook y Twitter).

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar** sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

[www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)






Teléfono 010 o 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid solo el último.

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.

Las Oficinas de Registro.

El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.

El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable del servicio de Bibliotecas o a los propios centros bibliotecarios, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 9 de esta Carta.

Servicio: Presencial  Por correo electrónico  Por correo postal  Por teléfono  En la web 

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y museos, **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos en la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 10 de mayo de 2012.

## 7. Servicios prestados

Todas las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid son de **acceso libre**.

Los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid **son gratuitos**, excepto el servicio de reprografía, que habrá de ser abonado. Para acceder a los servicios de préstamo, reservas y acceso a Internet de las Bibliotecas Públicas Municipales es necesario obtener un **carné** (carné infantil, adulto o colectivo).

**Los servicios ofrecidos por la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid son:**

### 1. Préstamo y consulta en sala

#### Préstamo individual

Préstamo gratuito de libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic y lupas.

### **Préstamo colectivo o institucional**

Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares y entidades sociales y culturales.

### **Préstamo Intercentros**

Servicio de préstamo y devolución de libros entre todas las bibliotecas incluidas en el Catálogo Bibliográfico Colectivo de la Comunidad de Madrid, gestionado por la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid.

### **Servicio de Reservas**

Reserva de ejemplares prestados.

### **Consulta y lectura**

Consulta del fondo documental.

## **2. Orientación e información bibliográfica**

### **Información general y orientación bibliográfica**

Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen, incluyendo las que lleguen a través del servicio La Biblioteca responde.

### **Información sobre Madrid**

Fondo documental especializado sobre Madrid ciudad y la Comunidad de Madrid.

### **Servicio de acceso al Catálogo en línea (Web OPAC)**

Acceso en línea al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid los 365 días del año.

## **3. Internet**

### **Acceso a Internet**

Acceso a Internet con filtro de contenido.

### **Red de conexión wifi**

Acceso inalámbrico a los servicios de información de Internet.

## **4. Actividades**

### **Formación de usuarios de Bibliotecas**

Programas y actividades educativas orientadas a permitir un uso autónomo, correcto, eficaz y eficiente de las Bibliotecas.

### **Actividades de difusión y animación a la lectura**

Cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores y escritoras, cursos y exposiciones.



## 5. Difusión y comunicación

### **Servicios a través de la página Web de las Bibliotecas Públicas Municipales**

Contenidos e información sobre instalaciones, noticias, novedades, trámites, fondos y actividades de las Bibliotecas Públicas.

### **Servicio de difusión**

Envío y publicación de información relativa a actividades y nuevos fondos bibliográficos a aquellas personas usuarias que lo soliciten.

### **Interacción de las Bibliotecas Públicas Municipales en las redes sociales**



Perfil de las Bibliotecas públicas en Facebook y Twitter con propuestas de lectura, noticias, información y vías de colaboración y participación.

## 6. Extensión bibliotecaria

### **Servicios de extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored**

Son servicios de préstamo de libros con idénticas prestaciones, el primero en la red de Metro y el segundo en otros espacios de acceso público del Ayuntamiento de Madrid.

## 7. Otros servicios

### **Programa de accesibilidad en bibliotecas**

Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos y dispositivos de lectura especializados.

### **Espacios adaptados a diferentes grupos de edad.**

Todas las Bibliotecas Públicas Municipales cuentan con instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones periódicas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil/juvenil, y otra para personas adultas.

### **Espacio de hemeroteca.**

Todos los centros disponen de un espacio habilitado para la lectura y consulta de publicaciones periódicas.

### **Participación en campañas de recogida de libros**

Las Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid participan en buena parte de las campañas nacionales, regionales y locales de recogida de libros.

### **Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales**

Las Bibliotecas ofrecen sus salas de reuniones, salas polivalentes y salas de grupos para la realización de todo tipo de actividades socioculturales sin ánimo de lucro.

## Reprografía

Fotocopiadora en régimen de autoservicio.

## 8. Compromisos de calidad

### La Red de Bibliotecas Públicas Municipales se compromete a:

1. Mantener **abiertas al público** el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de las personas usuarias con el **horario de servicio** sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.

Indicadores asociados:

- 1.1 Porcentaje de Bibliotecas abiertas al público todos los meses del año.
- 1.2 Media de horas de apertura de todas las Bibliotecas de la red.
- 1.3 Satisfacción de las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura de Bibliotecas.

2. Disponer **de instalaciones adecuadas** al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media como mínimo de 7, en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid será como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 2.1. Satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones de la Red de Bibliotecas.
- 2.2. Satisfacción global de la ciudadanía de Madrid con los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.

- 3 Disponer de al menos **70 puestos de lectura** en cada biblioteca.

Indicador asociado:

- 3.1 Porcentaje de bibliotecas que cuentan con 70 puestos de lectura o más.

4. **Atender** al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de las personas usuarias con el **trato** en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; el número de quejas y reclamaciones anuales relativas al trato recibido será inferior a 50.

Indicadores asociados:

- 4.1 Satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido en la Red de Bibliotecas.
- 4.2 Quejas y reclamaciones relativas al trato recibido.

5. Mantener **ordenado**, localizado y actualizado el **fondo bibliográfico** de todas las bibliotecas, con **revisiones y ordenación diaria** del mismo, de forma que la nota obtenida por la colección y su ordenación sea, como mínimo, de un 7,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

- 5.1 Satisfacción de las personas usuarias con el estado de ordenación del fondo de las bibliotecas.

6. Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos **un 3%** en toda la red de bibliotecas de forma que la colección bibliográfica cuente con al menos 1.300.000 ejemplares.

Indicador asociado:

- 6.1 Porcentaje de fondos incorporados a la colección de las bibliotecas.  
6.2 Fondos bibliográficos existentes en toda la red.

7. Mantener una **colección actualizada de prensa y revistas** de no menos de 45 títulos por biblioteca, de forma que en el momento de apertura de las bibliotecas se disponga de al menos 6 títulos de prensa diaria en cada centro.

Indicadores asociados:

- 7.1 Número medio de publicaciones periódicas en bibliotecas.  
7.2 Ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la red de bibliotecas.

- 8 **Realizar el carné de la biblioteca**, nuevo o duplicado, mediante un **trámite sencillo y rápido**, de manera que el grado de satisfacción con este procedimiento sea, como mínimo, de **8** en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 8.1 Satisfacción de las personas usuarias con el procedimiento de realización de los carnés.  
8.2 Altas de carnés de las Bibliotecas Públicas Municipales.

- 9 Ofrecer un acceso ágil al **servicio de préstamo**, de forma que la valoración media de las personas usuarias relativa al tiempo de espera en ser atendidos sea, como mínimo, de **8,5** en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

- 9.3 Satisfacción de las personas usuarias con el tiempo de espera para ser atendidos.

- 10 Resolver de forma inmediata las **consultas generales y bibliográficas**, de modo que la valoración media otorgada por las personas usuarias a las respuestas recibidas sea de, al menos **8** puntos en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a **25**.

Indicadores asociados:

- 10.1 Satisfacción de las personas usuarias del servicio de información general y bibliográfica.
- 10.2 Quejas y reclamaciones sobre el servicio de información general y bibliográfica.

11. Programar anualmente de forma continua más de **5.000 actividades de difusión y animación a la lectura, y de formación de usuarios**, dirigidas a los distintos grupos de edad en toda la red de bibliotecas, para que las personas usuarias conozcan y puedan utilizar sus recursos. Entre las actividades de animación a la lectura se realizarán: cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores, cursos y exposiciones. La satisfacción de las personas usuarias con estas actividades será como mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 11.1 Actividades realizadas en las bibliotecas públicas municipales.
- 11.2 Satisfacción de las personas usuarias con las actividades de animación lectora.

12. La página **Web**, las **redes sociales** y la **aplicación móvil** de las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecerá **información actualizada** y de interés, de forma que la satisfacción de las personas usuarias sea de un mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

- 12.1. Satisfacción media de las personas usuarias con la página Web, las redes sociales y la aplicación móvil de Bibliotecas Públicas.

13. Todas las bibliotecas públicas ofrecerán un servicio de terminales para la **navegación en Internet** y conexión **wifi**. La satisfacción media de las personas usuarias con estos servicios será de un mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

- 13.1 Bibliotecas con conexión wifi y terminales de acceso a Internet.
- 13.2 Satisfacción media de las personas usuarias con el servicio de terminales para la navegación en Internet y con la conexión wifi.

14. **Elaborar** en toda la red de Bibliotecas más de **40** guías informativas para **dar a conocer** las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Indicador asociado:

- 14.1 Número de guías informativas elaboradas en toda la red de Bibliotecas.

15. Recibir y tramitar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Se contestarán al menos el **60%** de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de **30 días hábiles** desde su presentación y, **en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses**; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en **15 días hábiles o menos** desde su presentación.

Indicadores asociados:

- 15.1 Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Bibliotecas Públicas Municipales.
- 15.2 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días hábiles desde su presentación.
- 15.3 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en menos de 3 meses.
- 15.4 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación.
- 15.5 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a relativas a los servicios prestados.

**Medidas de subsanación:** Los/as ciudadanos/as que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

**Seguimiento y evaluación:** los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 9. Datos de carácter complementario

### Órgano directivo responsable de la Carta de Servicios: Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos Área de Gobierno de Cultura y Deportes

Dirección: c/ Montalbán, 1  
28014 Madrid  
Teléfono: 91 588 16 27  
Correo electrónico: [dg.ambibliotecas@madrid.es](mailto:dg.ambibliotecas@madrid.es)

### Unidad Central de Bibliotecas Públicas Municipales

Dirección: c/ Príncipe de Vergara, 6140 Bis – 28002 Madrid  
Teléfono de contacto: 91 588 57 33  
Fax: 915 885 840  
Correo electrónico: [bpcentral@madrid.es](mailto:bpcentral@madrid.es)  
Horario: de lunes a viernes de 9 a 15 horas

### Unidades prestadoras del servicio: Bibliotecas Públicas Municipales

Horario de lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas.

Bibliotecas Ángel González, Iván de Vargas, Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro y María Lejárraga, horario: sábados de 9:00 a 18:00 h y domingos de 9:00 a 14:00h

#### **Biblioteca de Aluche**

CALLE CAMARENA, 10 (C. CULTURAL  
FERNÁNDEZ DE LOS RÍOS). 28047  
MADRID  
Tel. 917 198 996

#### **Biblioteca Ana María Matute**

CALLE DE LOS COMUNEROS DE CASTILLA, 30  
28019 MADRID  
Tel. 915 880 830

#### **Biblioteca Ángel González**

CALLE GRANJA DE TORREHERMOSA, 1  
28024 MADRID  
Tel. 915 123 542

#### **Biblioteca de Buenavista**

AVENIDA TOREROS, 5 (C. CULTURAL)  
28028 MADRID  
Tel. 917 240 804/03

**Biblioteca de Canillejas**

CALLE BOLTAÑA, 23 (C. CULTURAL BUERO VALLEJO)

28022 MADRID

Tel. 917 411 134 / 917 411 057

**Biblioteca de Ciudad Lineal** 

AVENIDA INSTITUCIÓN LIBRE DE ENSEÑANZA, 14 (C. CULTURAL PRÍNCIPE DE ASTURIAS)

28037 MADRID

Tel. 915 887 566 / 914 080 918

**Biblioteca Conde Duque** 

CALLE CONDE DUQUE, 9-11

28015 MADRID

Tel. 915 885 910

**Biblioteca de Dámaso Alonso** 

CALLE MANUEL FERRERO, 1

28036 MADRID

Tel. 913 503 150 / 913 508 001

**Biblioteca La Elipa** 

CALLE NUESTRA SEÑORA DEL VILLAR, 6

28017 MADRID

Tel. 914 036 322

**Biblioteca Eugenio Trías. Casa de Fieras de El Retiro** 

PASEO DE FERNÁN NÚÑEZ, 24 (Parque del Retiro)

28009 MADRID

Tel. 914 804 838 / 914 802 538

**Biblioteca Francisco Ayala** 

BULEVAR INDALECIO PRIETO, 21 28032 MADRID

Tel. 913 016 466 / 913 016 467

**Biblioteca Francisco Ibáñez** 

CALLE MANTUANO, 51 (C. CULTURAL NICOLÁS SALMERÓN)

28002 MADRID

Tel. 915103756

**Biblioteca de Gabriel García Márquez** 

PLAZA PUEBLO, 2 (C. CULTURAL ORCASUR)

28041 MADRID

Tel. 913 188 691

**Biblioteca Gerardo Diego** 

CALLE MONTE AYA, 12

28031 MADRID

Tel. 913 806 633

**Biblioteca Gloria Fuertes** 

AVENIDA LOGROÑO, 179 (C. CULTURAL)  
28042 MADRID  
Tel. 913 120 258 / 913 120 243

**Biblioteca Huerta de la Salud** 

CALLE MAR DE LAS ANTILLAS, 9 (Parque Huerta de la Salud)  
28033 MADRID  
Tel. 917 645 243 / 917 644 120

**Biblioteca Iván de Vargas** 

CALLE SAN JUSTO, 2  
28005 MADRID  
Tel. 917 586 211 / 917 586 213

**Biblioteca José Hierro** 

CALLE MARIA SEVILLA DIAGO, 13  
28022 MADRID  
Tel. 913 135 528 / 913 135 531

**Biblioteca La Chata** 

CALLE GENERAL RICARDOS, 252  
28025 MADRID  
Tel. 914 220 535 / 914 220 533

**Biblioteca José Saramago** 

AVENIDA MONFORTE DE LEMOS, 38 (Parque de la Vaguada)  
28029 MADRID  
Tel. 915 886 891

**Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán** 

CALLE FRANCOS RODRIGUEZ, 67  
28039 MADRID  
Tel. 913 980 723 / 913 982 886

**Biblioteca María Lejárraga** 

CALLE PRINCESA DE ÉBOLI, 29  
28050 MADRID  
Tel. 915 133 383

**Biblioteca María Zambrano** 

PLAZA DONOSO, 5 (C. CULTURAL EDUARDO ÚRCULO)  
28029 MADRID  
Tel. 917 339 043

**Biblioteca Mario Vargas Llosa** 

CALLE BARCELÓ, 4  
28004 MADRID  
Tel. 914 802 433



**Biblioteca Miguel Delibes** 

CALLE ARROYO BELINCOSO, 11 (C. CULTURAL EDUARDO CHILLIDA)  
28030 MADRID  
Tel. 913 287 300

**Biblioteca Pablo Neruda** 

CALLE ASCAO, 4  
28017 MADRID  
Tel. 914 061 472 / 914 051 497

**Biblioteca Pío Baroja** 

CALLE ARGANDA, 12  
28005 MADRID  
Tel. 914 741 603

**Biblioteca de Portazgo** 

CANTALAPIEDRA, 11 (C. CULTURAL  
ALBERTO SANCHEZ)  
28038 MADRID  
Tel. 917 570 323 / 917 570 324

**Biblioteca de Pozo del Tío Raimundo** 

AVENIDA GLORIETAS, 19-21 (C. CULTURAL POZO TIO RAIMUNDO)  
28053 MADRID  
Tel. 915 070 734

**Biblioteca de San Blas** 

CALLE SAN ROMAN DEL VALLE, 8 (C. CULTURAL ANTONIO MACHADO)  
28037 MADRID  
Tel. 913 135 297 / 917 609 946

**Biblioteca de Vallecas**

CALLE PUERTO DEL MONASTERIO, 1  
28053 MADRID  
Tel. 915 886 051 / 915 886 052

**Biblioteca de Vicálvaro** 

CALLE VILLARDONDIEGO, 36 (C. CULTURAL EL MADROÑO)  
28032 MADRID  
Tel. 917553143

## Módulos de extensión bibliotecaria

**Bibliometro.** Horario de lunes a viernes de 13.30 a 20,00h., excepto festivos.

**Bibliometro de la Estación de Aluche** 

Línea 5 de Metro, Cercanías de RENFE e Interurbanos

**Bibliometro de la Estación de Canal** 

Líneas 2 y 7 de Metro.

**Bibliometro de la Estación de Moncloa** 

Líneas 3 y 6 de Metro e Interurbanos.

**Bibliometro de la Estación de Nuevos Ministerios** 

Líneas 6, 8 y 10 de Metro y Cercanías de RENFE.

**Bibliometro de la Estación de Embajadores** 

Líneas 3 y 5 de Metro, Cercanías de RENFE e Interurbanos.

**Bibliometro de la Estación de Legazpi** 

Líneas 3 y 6 de Metro e Interurbanos.

**Bibliored.** Horario de lunes a viernes de 13.30 a 20,00h., excepto festivos.

**Bibliored. Centro Cultural Galileo** 

CALLE FERNANDO EL CATÓLICO, 35

2805 MADRID

Tel. 915 913 900

**\* Signos de Accesibilidad**



Ausencia de barreras arquitectónicas

**Páginas Web**

<https://bibliotecas.madrid.es>

**Redes sociales**

**TWITTER** <https://twitter.com/bpmmadrid>

**FACEBOOK** <https://es-es.facebook.com/bpmmadrid/>

**YOUTUBE** <https://www.youtube.com/user/bpmmadrid>

