

Fecha de aprobación: 29 de abril de 2015
Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación: 02 de marzo de 2018

Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal

1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de su política cultural, ha desplegado a lo largo de su historia, 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 tres instituciones culturales de primer orden que tienen su origen a finales del siglo XIX y principios del XX y que constituyen un importante activo que debe ser puesto a disposición de la ciudadanía en las mejores condiciones de calidad. Estas instituciones son la **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** cuyo fin último es acrecentar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental del Ayuntamiento de Madrid, así como garantizar el acceso de toda la ciudadanía a sus servicios.

Estas tres instituciones intentan dar respuesta al siguiente objetivo del Ayuntamiento de Madrid:

- Promover el acceso de la ciudadanía a la cultura como bien común y como espacio de producción.

La **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** ponen a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos y actividades encaminados a fomentar, promocionar y potenciar el acceso a la información, la cultura, la investigación y el conocimiento, además de garantizar la conservación del importante patrimonio que custodian.

Estas instituciones asumen gran parte de las **funciones** que la **UNESCO** determina como esenciales para toda biblioteca pública:

- 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.
- Fomentar el conocimiento del patrimonio cultural, la valoración de las artes, de los logros e innovaciones científicas.
- Facilitar el acceso a las expresiones culturales de todas las manifestaciones artísticas.
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a todo tipo de información de la comunidad.

- Prestar servicios adecuados de información a empresas, asociaciones y entidades culturales, educativas y agrupaciones de ámbito local.
- Facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal**, el Ayuntamiento de Madrid **pretende:**

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que ofrecen estas Instituciones y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren y 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.
- Asumir un compromiso de transparencia.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que realizan 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 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el **29 de abril de 2015**. Fue certificada por AENOR el **29 de diciembre de 2016**.

Este texto corresponde a la evaluación realizada el **02 de marzo 2018**; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

La Carta de Servicios de las Bibliotecas Públicas Municipales, aprobada el 16 de abril de 2009, pertenece al mismo ámbito de actuación.

2. Datos de carácter general

El órgano directivo responsable de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal es la **Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, del Área de Gobierno de Cultura y Deportes**. Según el artículo 7 del *Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 2 de julio de 2015, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Cultura y Deportes y se delegan competencias en los titulares de sus órganos superiores y directivos*, corresponden a esta Dirección General, en materia de bibliotecas, las siguientes competencias:

- a) Proteger, gestionar y fomentar el acceso al patrimonio bibliográfico y documental municipal.
- b) Crear, dirigir, gestionar y fomentar el acceso a la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid, compuesta por las bibliotecas públicas y especializadas.
- c) Gestionar el Archivo de Villa y protección de la documentación histórica que conserva.
- d) Catalogar, conservar, acrecentar y difundir los bienes culturales adscritos a bibliotecas y archivos.
- e) Promover el conocimiento, la consulta y la investigación de los bienes adscritos a bibliotecas y archivos, mediante la incorporación de nuevas tecnologías con el fin de garantizar la accesibilidad a los mismos.
- f) Dirigir y gestionar el Centro de las Artes del Libro (Imprenta Municipal).
- g) Dirigir y gestionar la Hemeroteca Municipal.
- h) Impulsar y programar actuaciones y actividades dirigidas a fomentar, promover y difundir el libro, el patrimonio documental y la lectura.
- i) Promover la acción cultural en los centros dependientes de la Dirección General, mediante la programación de actividades culturales en colaboración con la Dirección General de Programas y Actividades Culturales, con la participación de la ciudadanía, y de los distintos agentes y sectores vinculados a la acción cultural en la ciudad de Madrid.
- j) Desarrollar programas y acciones de democratización y apertura institucional en los ámbitos de actuación pertinentes dentro de las bibliotecas y archivos dependientes de la Dirección General.
- k) Desarrollar la política de publicaciones del Área de Gobierno de Cultura y Deportes y elaborar propuestas para la determinación de licencias y precios de publicaciones del Área de Gobierno.
- l) Promover actuaciones y convenios de colaboración con otras Administraciones Públicas y con entidades públicas y privadas en el ámbito de su competencia.
- m) Participar en redes nacionales e internacionales de bibliotecas y archivos destinadas a la interconexión de sus fondos y a la universalización del acceso al conocimiento.
- n) Promover metodologías, marcos normativos y tecnologías destinadas a la difusión con licencias libres de los fondos bajo la competencia de la Dirección General.
- ñ) Gestionar la información jurídica especializada a través del fondo bibliográfico y documental de la Biblioteca Técnica.

Unidades prestadoras del servicio

Las unidades que prestan los servicios objeto de esta Carta son: la **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** todas ellas dependientes del **Departamento de Patrimonio Bibliográfico y Documental** que coordina su actuación impulsando acciones y proyectos, coordinando los presupuestos y publicando normas y procedimientos para que, dentro de las particularidades de cada centro, se mantengan unas buenas prácticas comunes.

Los fondos de estas Instituciones se van digitalizando de manera continuada con arreglo a un Plan de Digitalización anual, publicándose en la Biblioteca Digital Memoria de Madrid (www.memoriademadrid.es) y, por tanto, poniéndose a disposición de las/los usuarias/os, con el doble objetivo de incrementar la difusión y potenciar la preservación. Por tanto, resulta imprescindible citar a la **Biblioteca Digital Memoria de Madrid**, dependiente del

Departamento de Tecnología e Innovación, como entidad colaboradora en la prestación de los servicios.

Ambos Departamentos están adscritos a la **Subdirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos**, de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, a través de la cual el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de toda la ciudadanía el rico patrimonio bibliográfico y documental conservado en estas Instituciones.

Estas unidades asumen las competencias de:

1. Conservar e incrementar los fondos patrimoniales que conforman sus colecciones de manera que sean accesibles a generaciones venideras.
2. Facilitar y proporcionar el acceso a estos fondos y colecciones a todas las personas que puedan estar interesadas en su consulta.
3. Dar a conocer la institución a la ciudadanía y entidades mediante publicaciones, páginas web y redes sociales, exposiciones, visitas guiadas, actividades culturales, etc.

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 23/2011 de 29 de julio del Depósito Legal. (BOE, 30/07/2011).
- Real Decreto 635/2015 por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea. (BOE, 25/07/2015).
- 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 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas (BOE, 23/6/2007).
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (BOE, 12/7/2002).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (BOE, 29/6/1985).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Última modificación por Ley 21/2014 de 4 de noviembre.
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos. (BOE, 1/01/2008).

- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el 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, 2/03/1994).
- 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 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).

Leyes autonómicas de la Comunidad de Madrid

- Ley 3/2013, de 18 de junio, de Patrimonio Histórico de la Comunidad de Madrid
- Resolución de 21 de octubre de 2011, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la realización del Catálogo Colectivo del Patrimonio Bibliográfico
- Ley 5/1999, de 30 de marzo, de fomento del Libro y la Lectura en la Comunidad de Madrid. Capítulo V. Del Depósito Legal (BOCM, 15/4/1999; BOE, 2/6/1999).
- Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas (BOCM, 25/10/1989; BOE, 25/11/1989).
- Decreto 136/1988, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas reguladoras de Depósito Legal en la Comunidad de Madrid (BOCM, 18/1/1989).

Pautas internacionales

- 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
- 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.
- Además, la normativa técnica internacional y nacional relativa a descripción bibliográfica, documental, formatos de intercambio, directrices y recomendaciones para los distintos servicios y colaboraciones en catálogos colectivos.

Normativa municipal

- Acuerdo en vigor de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura y Deportes.
- Tasa por obtención de copias, cartografía, fotografías y microfilmes en vigor.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las/los usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

Además de estos derechos comunes propios de quienes usan los servicios públicos, en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal del Ayuntamiento de Madrid las/los usuarias/os tienen los siguientes **derechos específicos**:

- Utilizar todos los servicios que ofrecen estas Instituciones 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 eficaz y correcta.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a fuentes bibliográficas y documentales.
- Disponer de unas instalaciones que reúnan las condiciones y medios adecuados para desarrollar el trabajo intelectual.

Responsabilidades

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar,...).

- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Y específicamente:

- Respetar los espacios, instalaciones, equipamientos y documentos, utilizándolos con corrección y solicitando la asistencia del personal de la Institución cuando sea necesario.
- Devolver el material prestado dentro de los plazos establecidos y en las mismas condiciones en las que se recibió.
- Responsabilizarse de sus pertenencias durante el tiempo que permanezca en el centro.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, cuando se reproduzca cualquier tipo de documento.
- En general, cumplir lo establecido en las normas y condiciones de uso de cada centro.

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.

De acuerdo a la normativa de aplicación establecida por el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la Participación Ciudadana, destacan los siguientes **mecanismos, instrumentos y órganos de participación**:

- 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 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, disponen de los siguientes canales específicos de participación:

- Encuestas de satisfacción a la ciudadanía, las/los usuarias/os y visitantes para medir la satisfacción y calidad del servicio prestado.
- Interacción con la/el usuaria/o a través de las redes sociales: Facebook y Twitter.

6. Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones 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.
- El Teléfono 010 / 915 298 210. Si llama desde fuera de Madrid, solo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo electrónico dirigido al órgano directivo responsable o unidades prestadoras del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen en el apartado 9 de esta Carta.
- Entrega del impreso en la propia Institución.

Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web madrid.es 

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestarán** 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

Los **objetivos** que tratan de cumplir estas Instituciones como bibliotecas patrimoniales son **conservar, divulgar, difundir**, y, en la medida de las posibilidades presupuestarias, **acrecentar** sus valiosas colecciones. A continuación se recoge una breve reseña de su origen y singularidad de sus colecciones:

- **Biblioteca Histórica Municipal.** Su origen fue la formación de una colección de libros sobre Madrid. Creada como Biblioteca Municipal en 1876, en 1990 recibe la denominación de Histórica y se constituye en un centro para la investigación. Su principal objetivo es la protección del legado patrimonial bibliográfico y su difusión. Actualmente su fondo está integrado por más de 230.000 volúmenes.
- **Biblioteca Musical Víctor Espinós.** Fundada en 1919, es un centro creado para la difusión y fomento de la educación musical. Abierto a todo tipo de usuarias/os posee un fondo antiguo de alto valor histórico y otro contemporáneo, ambos muy variados en cuanto a materias y soportes documentales: manuscritos, partituras impresas, métodos de estudio, libros de distintas épocas, programas de música, material audiovisual, etc. Desde 1932 ofrece un servicio de préstamo de instrumentos cuyo fin es facilitar el estudio musical.
- **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. Destacan, por su importancia, las colecciones correspondientes a los primeros momentos de la historia de la prensa española, de los siglos XVII y XVIII.

Los servicios encaminados al cumplimiento de dichos objetivos son:

1.- Información general      [RRSS]

Orientación general sobre: acceso, servicios, horario, fondos, catálogos, etc., a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y postal, web y redes sociales.

2.- Información especializada    

Proporcionar información específica sobre la consulta que realiza la/el usuaria/o a través de los canales presencial, telefónico, correo electrónico y postal.

3.- Consulta de fondos

Acceso a los fondos en todos sus formatos (manuscritos, publicaciones periódicas, monografías, multimedia, microfilm, digital, etc.):

- De forma presencial, en las salas de consulta.
- A través de la web, los fondos digitalizados (no sujetos a derechos o de los que se tenga licencia).

4.- Préstamo para exposiciones

Préstamo temporal de fondos para exposiciones según normas y condiciones establecidas.

5.- Reproducción de documentos

- Servicio de copias en papel
- Copia digital en distintos soportes
- Copia fotográfica y filmación por la/el usuaria/o

Todo ello sujeto a la legislación vigente, normas de cada Institución, tasas vigentes y estado de conservación de los ejemplares.

6.- Actividades culturales

- Visitas guiadas/temáticas
- Formación de usuarias/os
- Charlas, conferencias y talleres
- Conciertos
- Exposiciones propias o en colaboración con otras instituciones municipales

7.- Publicaciones

Publicaciones en distintos formatos realizadas para dar a conocer las Instituciones, facilitar el acceso a sus fondos y fomentar el estudio y la investigación.

8.- Servicios en Línea

- Catálogo en línea
- Consulta de fondos digitalizados
- Consulta e información bibliográfica
- Solicitud de reproducción de documentos
- Petición anticipada de fondos

- Solicitud préstamo para exposiciones temporales
- Solicitud de visitas guiadas
- Quejas, sugerencias y felicitaciones
- Solicitud de préstamo de instrumentos musicales

Todo ello sujeto a la legislación vigente y a las normas de cada Institución.

Selección de recursos en línea:

- Enlaces a otros catálogos
- Acceso directo a repositorios de fondos digitalizados de las Instituciones: Memoria de Madrid, Biblioteca Virtual de Prensa Histórica, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, Hispana, Europea y otros repositorios digitales
- Hemerotecas Digitales y recursos en línea
- Acceso a plataformas de prensa (ORBYT, KIOSCO Y MÁS, etc.)

9.- Servicios complementarios






- Infraestructura para uso de ordenadores portátiles
- Conexión wifi
- Puestos de acceso a Internet
- Mesas adaptadas para usuarias/os con movilidad reducida
- Salas de uso polivalente para talleres, cursos, conciertos o charlas
- Taquillas

Todo ello sujeto a la disponibilidad de cada Institución

10.- Servicios específicos de la Biblioteca Musical Víctor Espinós

Además de los servicios citados:

- Préstamo de fondos (monografías, partituras y audiovisuales...)
- Préstamo de instrumentos musicales
- Cabinas de ensayo con piano y otros instrumentos
- Audiciones y conciertos

Servicio: Presencial  Correo electrónico  Correo postal  Teléfono 010  Web madrid.es 

8. Compromisos de calidad

1. Mantener actualizada la información de la web incluyendo todas las novedades y efectuando revisiones periódicas de toda la información, de manera que el grado de satisfacción de los/las usuarios/as con los contenidos de la web sea superior a 7 en una escala de 0 a 10 y el número de reclamaciones sobre el servicio web no supere las 3 anuales en el conjunto de las tres instituciones.

Indicadores asociados

- 1.1 Satisfacción de las/los usuarias/os con los contenidos de la web de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
 - 1.2 Sugerencias y reclamaciones sobre el servicio web de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
2. Atender todas las consultas de información general siempre de forma inmediata y las de información especializada en el plazo máximo de 3 días hábiles; de manera que la satisfacción con la información recibida sea superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados

- 2.1 Porcentaje de consultas de información especializada atendidas en menos de 3 días hábiles en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
 - 2.2 Satisfacción de las/los usuarias/os con la información recibida en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
3. Responder las consultas recibidas en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal por correo electrónico y ordinario en un tiempo máximo de 3 días hábiles.

Indicadores asociados

- 3.1. Porcentaje de consultas respondidas en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un máximo de 3 días hábiles.
4. Incrementar 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 70% de los fondos adquiridos por compra y recibidos en el año en curso.

Indicadores asociados

- 4.1 Porcentaje de fondos actualizados del catálogo en línea (OPAC) en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
- 4.2. Porcentaje de nuevos fondos catalogados en la Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal adquiridos por compra y recibidos en el año en curso.

5. Atender las solicitudes de reproducción de fondos de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la recepción del pago. El grado de satisfacción de los/as usuarios/as con el servicio será igual o superior a 7, en escala de 0 a 10.

Indicadores asociados

- 5.1 Satisfacción de las/los usuarias/os en relación con el servicio de reprografía en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
 - 5.2 Porcentaje de solicitudes de reprografía atendidas en un máximo de 15 días hábiles en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
6. Incrementar el número de páginas digitalizadas y publicadas por la Biblioteca Digital Memoria de Madrid en www.memoriademadrid.es al menos un 5% anual respecto al año anterior en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, con el fin de mejorar la conservación y la difusión de los fondos.

Indicador asociado

- 6.1 Incremento de las páginas digitalizadas en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal con respecto al año anterior.
7. Ofrecer una programación de actividades culturales de difusión (visitas guiadas, exposiciones, conferencias, coloquios, talleres, conciertos, presentaciones, etc.) que sea igual o superior a 250 al año en el conjunto de las tres instituciones y que el grado de satisfacción de las/los usuarias/os sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados

- 7.1 Actividades programadas al año en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.
 - 7.2 Satisfacción de las/los usuarias/os de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal respecto a las actividades culturales de difusión.
8. Ofrecer instalaciones confortables y equipamientos adecuados al servicio que se presta, de manera que el grado de satisfacción con las instalaciones de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10 y el número de sugerencias y reclamaciones sea igual o menor de 20 anuales en el conjunto de las tres instituciones.

Indicadores asociados

- 8.1 Satisfacción de las/los usuarias/os con las instalaciones y equipamientos de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca.
- 8.2 Sugerencias y reclamaciones relativas a las instalaciones y equipamientos de la Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.

9. Ofrecer un servicio de conexión wifi de calidad en la Hemeroteca Municipal de manera que el grado de satisfacción con el servicio sea igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y el número anual de sugerencias y reclamaciones relativas a conexión wifi sea igual o menor a 3 anuales.

Indicadores asociados

- 9.1 Satisfacción de las/los usuarias/os con el servicio wifi en la Hemeroteca Municipal.
 - 9.2 Sugerencias y reclamaciones referidas al servicio wifi en la Hemeroteca Municipal.
10. Atender a los/as usuarios/as de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal de manera personalizada, respetuosa y cordial de manera que el grado de satisfacción con el trato recibido sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10 y el número anual de sugerencias y reclamaciones sea igual o menor de 6 en conjunto de las tres instituciones.

Indicadores asociados

- 10.1 Satisfacción de las/los usuarias/os de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal con el trato recibido.
- 10.2 Sugerencias y reclamaciones referidas al trato recibido en la Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.

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

Compromisos sobre Préstamo domiciliario de partituras, libros y audiovisuales

11. Atender de manera ágil a las/os usuarias/os del servicio de préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós para documentos en libre acceso, de manera que la satisfacción con la atención del servicio sea igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10. Además, las sugerencias o reclamaciones de las/os usuarias/os en esta materia sean inferiores a 3 al año.

Indicadores asociados

- 11.1. Satisfacción de las/os usuarias/os de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con la atención del servicio de préstamo para documentos en libre acceso
 - 11.2. Sugerencias y reclamaciones recibidas anualmente en la Biblioteca Musical Víctor Espinós sobre la atención del servicio de préstamo en libre acceso.
12. Mantener organizada y ordenada la colección de la Biblioteca Musical Víctor Espinós de manera que el grado de satisfacción de los usuarios/as sea igual o superior a 7, en una

escala de 0 a 10 y que el número de sugerencias y reclamaciones sea inferior a 3 al año en esta materia.

Indicadores asociados

12.1 Satisfacción de las/los usuarias/os de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con la organización y el orden de la colección.

12.2 Sugerencias y reclamaciones recibidas anualmente en la Biblioteca Musical Víctor Espinós sobre el orden y organización de la colección

13. Renovar anualmente, mediante nuevas adquisiciones, el fondo de préstamo de libros, partituras, etc. de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, al menos un 1% sobre el total del fondo existente para este servicio.

Indicador asociado

13.1 Porcentaje de renovación de la colección de préstamo de libros, partituras, etc. de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

Compromisos sobre el Servicio de Préstamo de instrumentos musicales a domicilio

14. Cursar las solicitudes de préstamo de instrumentos musicales en la Biblioteca Musical Víctor Espinós en un plazo máximo de 5 días hábiles. La satisfacción con este servicio será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10

Indicadores asociados

14.1 Porcentaje de solicitudes de préstamo de instrumentos musicales atendidas en un máximo de 5 días hábiles en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

14.2 Satisfacción de los usuarios/as de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el servicio de préstamo de instrumentos

15. Mantener en buen estado los instrumentos musicales para préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, de manera que estén disponibles el 90%, e incrementar en un 1 % anual, el número de instrumentos musicales prestables para este servicio.

Indicadores asociados

15.1 Porcentaje de instrumentos musicales disponibles y en buen estado en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

15.2 Porcentaje de incremento en el número de instrumentos musicales disponibles para préstamo en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

Compromisos sobre el Servicio de Cabinas de ensayo

16. Mantener los pianos y los instrumentos de ensayo para cabinas en buenas condiciones de uso de manera que el grado de satisfacción de los/las usuarios/las de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el estado de los instrumentos de ensayo sea igual o superior a 7, en una

escala de 0 a 10, reparándose el 95% de los instrumentos deteriorados. El número de sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de cabinas de ensayo no excederá de 3 al año.

Indicadores asociados

16.1 Satisfacción de las/los usuarias/os de cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós con el mantenimiento de los instrumentos musicales disponibles para este servicio.

16.2 Porcentaje de intervenciones de mantenimiento en relación al total de instrumentos deteriorados.

16.3 sugerencias y reclamaciones sobre el servicio de cabinas de ensayo en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

17. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas en un plazo máximo de 15 días naturales desde su presentación.

Indicadores asociados

17.1 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

17.2 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, contestadas en un plazo menor o igual a 15 días naturales desde su presentación.

17.3 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 3 meses la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

17.4 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, contestadas dentro de los 30 días naturales siguientes a su presentación.

17.5 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Medidas de subsanación: quienes 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, en [Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

9. Datos de carácter complementario

La Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal están instaladas en el antiguo Cuartel de Conde Duque, un edificio emblemático del barroco madrileño en el que también se encuentra el Archivo de Villa, el Museo de Arte Contemporáneo, la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, además de otros equipamientos culturales: auditorio, salón de actos, salas de exposiciones, teatro, etc.

Datos de localización y contacto

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. 4ª planta

28014 Madrid

Teléfono: 915 881 627

Correo electrónico: dg.ambibliotecas@madrid.es
sgbam@madrid.es

Departamento de Patrimonio Documental y Bibliográfico:

Dirección: c/ Montalbán 1. 4ª planta

28014 Madrid

Teléfono de contacto: 915 885 722

Correo electrónico: departamentopbd@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio:

Biblioteca Histórica Municipal

Dirección: c/ Conde Duque 9-11

28015 Madrid

Teléfono de contacto: 915 885 737 – 915 885 723

Correo electrónico: bibliotecah@madrid.es

Horario: 8,30 a 14,30 horas. (Hasta las 17 horas previa petición)

Página web: <http://www.madrid.es/bibliotecahistorica>

Redes sociales: <https://www.facebook.com/bhm.madrid>

Biblioteca Musical Víctor Espinós

Dirección: c/ Conde Duque 9-11

28015 Madrid

Teléfono de contacto: 915 885 753 – 915 885 739

Correo electrónico: bibliomusical@madrid.es

Horario: 8,30 a 21,00 horas

Página web: www.madrid.es/bibliotecamusical

Redes sociales: <https://www.facebook.com/bmusicalmadrid> ; <https://twitter.com/bmusicalmadrid>

Hemeroteca Municipal:

Dirección: c/ Conde Duque 9-11

28015 Madrid

Teléfono de contacto: 915 885 771 – 915 885 772

Correo electrónico: hemeroteca@madrid.es

infohemeroteca@madrid.es

Horario: 9,00 a 21:00 horas

Página web: www.madrid.es/hemeroteca

