

2022

Carta de Servicios

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Fecha de aprobación: 16 de abril de 2009
Fecha de certificación: 03 de diciembre de 2021
Fecha de última evaluación: 18 de marzo de 2022



Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de www.madrid.es/comunicacionclara

ÍNDICE

1. Presentación	1
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	5
Medidas de subsanación	10
Seguimiento y evaluación	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	10
5. Participación ciudadana	11
<hr/>	
6. Gestiones y trámites	12
7. Datos de carácter general	13
Órgano directivo. Datos de contacto	13
Otros datos de interés	17
8. Normativa	17

1. Presentación

Bibliotecas públicas, tu espacio de ocio y conocimiento.

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 niñas y niños, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad.

Por otro lado, como se precisa en el nuevo [Plan Estratégico](#), la Red de Bibliotecas Públicas Municipales tiene como prioridad solventar dificultades y cubrir las necesidades identificadas tras una fase de análisis de la situación e investigación en la que se ha contado y han participado tanto el personal de bibliotecas como su público.

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 aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- 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 y transparencia de los servicios prestados con el objetivo de aumentar el grado de satisfacción
- Promover la participación ciudadana.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea con los Objetivos 3, 4, 5, 8, 10 y 17, relacionados con la salud y el bienestar, la educación de calidad, la igualdad de género, el trabajo decente y el crecimiento económico, la reducción de desigualdades y la alianza para conseguir objetivos como base para la consecución del resto de objetivos.

En el Ayuntamiento de Madrid está **vigente** en la actualidad, en el mismo ámbito de actuación, y relacionada con este documento, la Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Hemeroteca Municipal, el Archivo de Villa y los Museos Municipales.

La Red de Bibliotecas Públicas en cifras

1.188.922 visitantes	6.884 actividades 58.424 asistentes a actividades	1.122.438 préstamos	1.638.970 ejemplares disponibles	32 bibliotecas
--------------------------------	--	-------------------------------	--	--------------------------

Datos de 2021

2. Servicios prestados

Todas las Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid son de **acceso libre y gratuito**. En todos los centros se prestan los siguientes servicios:

Préstamo y consulta en sala:

- **Préstamo individual**

Préstamo de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics.

- **Préstamo 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 adscritas a este servicio, gestionado por la Subdirección General del Libro de la Comunidad de Madrid.

- **Servicio de Reservas**

Reserva de ejemplares prestados.

- **Consulta y lectura**

Acceso directo a los fondos de la biblioteca.

Orientación e información:

- **Información general y orientación bibliográfica**

Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen.

- **Información sobre la Colección Madrid**

Fondo especializado sobre Madrid y su Comunidad.

- **Servicio de acceso al Catálogo en línea**

Acceso en línea 24/7 al Catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid.

Internet:

- **Acceso a Internet**

Acceso a Internet, sujeto a filtros de contenido.

- **Red de conexión WiFi**

Acceso a red inalámbrica, sujeta a filtros de contenido.

Actividades formativas y de animación a la lectura:

- **Formación de usuarios de bibliotecas**

Programas y actividades educativas orientadas a facilitar un uso autónomo y adecuado de las bibliotecas.

- **Actividades culturales y de animación a la lectura**

Cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios y conferencias, encuentros con autores y autoras, cine, cursos y exposiciones.

Difusión y comunicación:

- **Página Web de las Bibliotecas Públicas Municipales**

Contenidos e información sobre instalaciones, noticias, novedades, trámites, fondos y actividades de las bibliotecas públicas.

- **Suscripción a boletines de información**

Envío y publicación de información relativa a actividades y nuevos fondos bibliográficos a quien lo solicite.

- **Interacción en redes sociales**

Perfiles de las bibliotecas públicas en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube con propuestas de lectura, noticias, información y vías de colaboración y participación.

Extensión bibliotecaria:

- **Bibliometro y Bibliored**

Servicios de préstamo de libros, el primero en la red de Metro y el segundo en otros espacios de acceso público del Ayuntamiento de Madrid.

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**

Todos los centros cuentan con instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones periódicas, adaptadas a los distintos grupos de edad de la población, (infantil/juvenil, público adulto).

- **Espacio de hemeroteca**

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

- **Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales**

Las bibliotecas ofrecen salas polivalentes y de grupos para la realización de todo tipo de actividades socioculturales sin ánimo de lucro.

Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones** remitidas por la ciudadanía.

- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: www.madrid.es/contactar.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

En algunos centros existe un servicio de reprografía autogestionado por las personas usuarias.

Para acceder a los servicios de préstamo, reservas, acceso a Internet y actividades programadas de las Bibliotecas Públicas Municipales es necesario obtener el **carné** de bibliotecas públicas.

Horario general: de lunes a viernes de 8:30 a 21:00

Horario ampliado: lunes a viernes de 8:30 a 21:00, sábados y domingos de 8:30 a 15:00, en las siguientes bibliotecas:

- Ángel González
- Iván de Vargas
- Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro
- María Lejárraga
- San Fermín
- La sala de lectura de la Biblioteca Benito Pérez Galdós abre sábados, domingos y festivos de 9:30 a 20:30

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Mantenemos las bibliotecas abiertas al público el **95% de los días programados** para la apertura con una media de 11 horas diarias, salvo causas ajenas al servicio. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con el horario de servicio sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1 Porcentaje de días de cierre por incidencias respecto al calendario de apertura programado.

Indicador 1.2. Media de horas de apertura de todas las bibliotecas de la Red.

Indicador 1.3. Valoración de las personas usuarias con el tiempo y horario de apertura de bibliotecas.

Compromiso 2

Disponemos de **instalaciones adecuadas**, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El objetivo es que la valoración 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 es como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas.

Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.

Compromiso 3

Disponemos de, al menos, **75 puestos de lectura** en cada biblioteca que tenga una superficie inferior a 500 m², de al menos **90 puestos de lectura** en las bibliotecas con una superficie entre 501m² y 750 m², y de al menos **115 puestos de lectura** en las bibliotecas de más de 751 m²

Indicador 3.1. Porcentaje de bibliotecas con una superficie menor de 500 m² que cuentan con 75 puestos de lectura o más

Indicador 3.2 Porcentaje de bibliotecas con una superficie entre 501 m² y 750 m² que cuentan con 90 puestos de lectura o más

Indicador 3.3 Porcentaje de bibliotecas con una superficie superior a 751 m² que cuentan con 115 puestos de lectura o más

Compromiso 4

Atendemos al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. El objetivo es que la valoración media dada por las personas usuarias al trato en la Red de Bibliotecas es como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10; 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.

Indicador 4.1. Valoración de las personas usuarias del trato recibido en la Red de Bibliotecas.

Indicador 4.2. Reclamaciones relativas al trato recibido.

Indicador 4.3. Felicitaciones relativas al trato recibido.

Compromiso 5

Mantenemos **ordenado** y localizable el **fondo bibliográfico** de todas las bibliotecas, con **ordenación diaria** del mismo. El objetivo es que la valoración sea, como mínimo, de un 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 5.1. Valoración de las personas usuarias con el estado de ordenación del fondo de las bibliotecas.

Compromiso 6

Mantenemos la **colección de materiales y fondos bibliográficos** actualizados, **renovándolos** anualmente en al menos **30.000 ejemplares** en toda la Red de Bibliotecas de forma que la **colección** bibliográfica cuente con al menos **1.500.000 ejemplares**. Realizamos inventario general al menos una vez cada 5 años.

Indicador 6.1. Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas.

Indicador 6.2. Fondos bibliográficos existentes en toda la Red.

Indicador 6.3. Número de bibliotecas que han realizado un inventario general en los últimos 5 años

Compromiso 7

Mantenemos una **colección actualizada de prensa y revistas** de no menos de 55 títulos por biblioteca. En el momento de apertura la media de ejemplares de prensa diaria disponible en la Red será de, al menos, 10 títulos.

Indicador 7.1 Publicaciones periódicas en bibliotecas.

Indicador 7.2. Media de ejemplares de prensa diaria disponibles en el momento de apertura en la Red de Bibliotecas.

Compromiso 8

Realizamos el **carne de la biblioteca**, nuevo o duplicado, mediante un **trámite sencillo y rápido**. El objetivo es que la valoración dada a este procedimiento sea, como mínimo, de **8,7** en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Valoración de las personas usuarias del procedimiento de realización de los carnés.

Compromiso 9

Ofrecemos un acceso ágil al **servicio de préstamo**. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias, relativa al tiempo de espera en ser atendidas sea, como mínimo, de **8,7** en una escala de 0 a 10.

Indicador 9.1. Valoración de las personas usuarias del tiempo de espera para ser atendidas.

Compromiso 10

Ofrecemos el **Servicio de Préstamo Intercentros** con un trámite sencillo y eficaz en sus resultados. El objetivo es que la valoración media de las personas usuarias, sea, como mínimo, de **7** en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Valoración de las personas usuarias del servicio de préstamo intercentros.

Compromiso 11

Resolvemos de forma inmediata las **consultas generales y bibliográficas**. El objetivo es que la valoración media otorgada por las personas usuarias a las respuestas recibidas sea de, al menos de **8,2** puntos, en una escala de 0 a 10 y que el número anual de reclamaciones sobre este servicio sea inferior a **25**.

Indicador 11.1. Valoración de las personas usuarias del servicio de información general y bibliográfica.

Indicador 11.2 Reclamaciones sobre el servicio de información general y bibliográfica.

Compromiso 12

Programamos anualmente más de **8.000 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. Al menos 100 de las actividades realizadas se realizarán en formato virtual. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con estas actividades sea como mínimo de **8** en una escala de 0 a 10.

Indicador 12.1 Actividades realizadas en las bibliotecas públicas municipales.

Indicador 12.2 Número de actividades realizadas en formato virtual.

Indicador 12.3 Valoración de las personas usuarias con las actividades de animación lectora.

Compromiso 13

La página **Web** y las **redes sociales** ofrecen **información actualizada**. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias sea de un mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.

Indicador 13.1 Valoración media de las personas usuarias con la página Web y las redes sociales.

Compromiso 14

Ofrecemos **terminales para la navegación en Internet** y **red WiFi**. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias con estos servicios sea superior a **7** en una escala de 0 a 10.

Indicador 14.1 Valoración media de las personas usuarias con el servicio de terminales para la navegación en Internet y con la conexión WiFi.

Compromiso 15

Elaboramos más de **200** guías informativas para **dar a conocer** las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.

Indicador 15.1 Guías informativas elaboradas en toda la Red de Bibliotecas.

Compromiso 16

Ofrecemos **servicios de extensión bibliotecaria** a través de Bibliometro y Bibliored. El objetivo es que la valoración global del servicio sea de, al menos, 7 puntos en una escala de 0 a 10.

Indicador 16.1 Valoración de las personas usuarias del servicio de extensión bibliotecaria.

Compromiso 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.

Indicador 17.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Red de Bibliotecas Públicas. *Indicador informativo.*

Indicador 17.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Red de Bibliotecas Públicas contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 17.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Red de Bibliotecas Públicas contestadas en 2 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 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 se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios/Acceso directo al sistema de Información](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

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 respetuosa. Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- 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.

- Exigir responsabilidades a la Administración y al 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

- 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, 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 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. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** 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).
- **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.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.

- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldesa y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de 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, en relación a la Red de Bibliotecas Públicas Municipales se puede participar por las siguientes vías:

- en Facebook: <https://es-es.facebook.com/bpmmadrid>
- en Twitter: <https://twitter.com/bpmmadrid>
- en YouTube: <https://www.youtube.com/user/bpmmadrid>
- en Instagram: https://www.instagram.com/bpm_madrid/
- a través de las encuestas de valoración de las personas usuarias de la Red de Bibliotecas Públicas; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y los servicios recibidos.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con la Red de Bibliotecas Públicas. Están en: [Trámites / Cultura, ocio y deporte / Bibliotecas, archivos y museos](#).

Son:

- [Solicitud del carné de la biblioteca](#)

- [Solicitud de uso de sala polivalente](#)
- [Solicitud de donación](#)

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte:
Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos
C/ Conde Duque 9-11.
28015 Madrid
Teléfono: 915 881 627
dg.ambibliotecas@madrid.es

Departamento de Bibliotecas Públicas

C/ Príncipe de Vergara, 140 Bis (28002 Madrid)
915 885 733
dbibliotecaspublicas@madrid.es
Horario: de lunes a viernes de 9 a 15 horas

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.

La Red cuenta en la actualidad con unos **Servicios Centrales**, **33 Bibliotecas** repartidas por los diferentes Distritos de Madrid, **6 módulos de Bibliometro** y **3 centros 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, Turismo y Deporte.

Biblioteca Aluche

C/ Camarena, 10 (C. Cultural Fernando de los Ríos). 28047 Madrid
917 198 996

Biblioteca Ana María Matute

C/ Isaac Albéniz 1. 28019 Madrid
915 880 830

Biblioteca Ángel González

C/ Granja de Torrehermosa, 1. 28024 Madrid
915 123 542

Biblioteca Benito Pérez Galdós

C/ Conde Duque, 9-11. 28015 Madrid
915 885 910

Biblioteca Canillejas

C/ Boltaña, 23 (C. Cultural Buero Vallejo). 28022 Madrid
917 411 134

Biblioteca Ciudad Lineal 

Avda. Hermanos García Noblejas, 14 (C. Cultural Príncipe de Asturias). 28037 Madrid
915 887 566

Biblioteca Dámaso Alonso 

C/ Manuel Ferrero, 1. 28036 Madrid
913 503 150

Biblioteca David Gistau  (cerrada por obras)

Avda. Toreros, 5 (C. Cultural). 28028 Madrid
917 240 804/03

Punto de préstamo alternativo
c/Núñez de Balboa, 40
917 240 804/03

Biblioteca La Elipa 

C/ Nuestra Señora del Villar, 6. 28017 Madrid
914 036 322

Biblioteca Eugenio Trías. Casa de Fieras de El Retiro 

Paseo de Fernán Núñez, 24 (Parque del Retiro). 28009 Madrid
914 804 838

Biblioteca Francisco Ayala 

Bulevar Indalecio Prieto, 21. 28032 Madrid
913 016 466

Biblioteca Francisco Ibáñez 

C/ Mantuano, 51 (C. Cultural Nicolás Salmerón). 28002 Madrid
915 103 756

Biblioteca Gabriel García Márquez 

Plaza Pueblo, 2 (C. Cultural Orcasur). 28041 Madrid
913 188 691

Biblioteca Gerardo Diego 

C/ Monte Aya, 12. 28031 Madrid
913 806 633

Biblioteca Gloria Fuertes 

Avda. Logroño, 179 (C. Cultural). 28042 Madrid
913 120 258

Biblioteca Huerta de la Salud 

C/ Mar de las Antillas, 9 (Parque Huerta de la Salud). 28033 Madrid
917 645 243

Biblioteca Iván de Vargas 

C/ San Justo, 5. 28005 Madrid

917 586 211

Biblioteca José Hierro 

C/ María Sevilla Diago, 13. 28022 Madrid

913 135 528

Biblioteca La Chata 

C/ General Ricardos, 252. 28025 Madrid

914 220 533

Biblioteca José Saramago 

Avda. Monforte de Lemos, 38 (Parque de la Vaguada). 28029 Madrid

915 886 891

Biblioteca Manuel Vázquez Montalbán 

C/ Francos Rodríguez, 67. 28039 Madrid

913 980 723

Biblioteca María Lejárraga 

C/ Princesa de Éboli, 29 (C. Cultural Sanchinarro). 28050 Madrid

915 133 383

Biblioteca María Zambrano 

Plaza Donoso, 5 (C. Cultural Eduardo Úrculo). 28029 Madrid

917 339 043

Biblioteca Mario Vargas Llosa 

C/ Barceló, 4. 28004 Madrid

914 802 433

Biblioteca Miguel Delibes 

C/ Arroyo Belincoso, 11. 28030 Madrid

913 287 300

Biblioteca Pablo Neruda 

C/ Ascao, 4. 28017 Madrid

914 061 472

Biblioteca Pío Baroja 

C/ Arganda, 12. 28005 Madrid

914 741 603

Biblioteca Portazgo 

Cantalapiedra, 11 (C. Cultural Alberto Sánchez). 28038 Madrid

917 570 323

Biblioteca Pozo del Tío Raimundo 

Avda. Glorietas, 19 - 21 (C. Cultural Pozo Tío Raimundo). 28053 Madrid

915 070 734

Biblioteca San Blas 

C/ San Román del Valle, 8 (C. Cultural Antonio Machado). 28037 Madrid
913 135 297

Biblioteca San Fermín 

Av. San Fermín, 10. 28041 Madrid
914 804 725

Biblioteca Vallecas

C/ Puerto del Monasterio, 1. 28053 Madrid
915 886 051

Biblioteca Vicálvaro 

C/ Villardondiego, 36 (C. Cultural El Madroño). 28032 Madrid
917 753 143

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.

Centro Cultural Galileo. 

C/ Fernando El Católico, 35.28005 Madrid
915 913 900

Sala León Felipe 

C/ Leonor Góngora, 19.28021 Madrid
915 884 181

Sala Corín Tellado 

C/ Santa Pola, 22. 28008 Madrid
915 884 181

Signos de Accesibilidad

Ausencia de barreras arquitectónicas

Página Web

<https://bibliotecas.madrid.es>

Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la [Red de Bibliotecas Públicas](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

A través de la Portal Web de las Bibliotecas Públicas Municipales, en la sección de [Noticias](#) se pueden consultar las biblioteca públicas que tienen implantado el Sistema de Gestión de Energía conforme a lo establecido por la Norma Internacional UNE-ISO 50001:2011.

8. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo 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, Turismo y Deporte.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- 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.

Comunidad de Madrid

- Ley 10/1989, de 5 de octubre, de Bibliotecas (BOCM, 25/10/1989; BOE, 25/11/1989).
- Ley 5/1999, de 30 de marzo, de Fomento del Libro y la Lectura de la Comunidad de Madrid.

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.