

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

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

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

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

17. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) – Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) – Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) – Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) – Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) – Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) – Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



**C** Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

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

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

## Carta de Servicios 2026 Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas, tu espacio de ocio y conocimiento

34 Bibliotecas

2.254.991 Visitantes

1.635.226 Préstamos

1.752.266 Ejemplares disponibles

16.144 Actividades

181.308 Asistentes a actividades

Datos 2025

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Préstamo individual (presencial y digital) de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics, colectivo e intercentros.
- > Reservas.
- > Consulta y lectura.
- > Orientación e información.
- > Acceso al Catálogo en línea.
- > Internet: puestos fijos y WiFi.
- > Actividades: formación de usuarios, culturales y de animación a la lectura.
- > Difusión y comunicación a través de página web, perfiles en redes sociales y suscripción a boletines.
- > Extensión bibliotecaria: Bibliored.
- > Otros servicios: programa de accesibilidad en bibliotecas, espacios adaptados a diferentes grupos de edad, hemeroteca, disponibilidad de espacios para actividades socioculturales.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

---

Horario 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 y Benito Pérez Galdós.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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