

Carta de Servicios 2021

# Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Datos 2020

32	7,6	1.134.240	816.632	1.666.011	3.985
Bibliotecas	Valoración	Visitantes	Préstamos	Ejemplares	Actividades



## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Préstamo** individual de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics, colectivo e intercentros.
  - > **Reservas.**
  - > **Consulta y lectura.**
  - > **Orientación e información.**
  - > Acceso al **Catálogo en línea.**
- > **Internet** y red WiFi.
- > **Actividades** de animación a la lectura, culturales y de formación.
- > **Difusión y comunicación** a través de página web, perfiles en redes sociales y suscripción a boletines.
- > **Extensión bibliotecaria:** Bibliometro y 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.**

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos **abiertas al público** el 95% de los días programados para la apertura con una media de 11 horas diarias. Valoración del horario: mínimo 8.
2. Disponemos de **instalaciones** adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. Valoración de las instalaciones: mínimo 7. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6.
3. Disponemos de al menos 70 **puestos de lectura** en cada biblioteca.
4. Atenderemos al público de forma personalizada con **atención** y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del trato: mínimo 8.
5. Mantenemos **ordenado y localizable** el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con ordenación diaria del mismo. Valoración: mínimo 7,5.
6. Mantenemos la colección de materiales y fondos bibliográficos **actualizados**, renovándolos anualmente en al menos 30.000 ejemplares. La colección bibliográfica cuenta con, al menos, 1.400.000 ejemplares.

7. Mantenemos una colección **actualizada** de prensa y revistas de no menos de 50 títulos por biblioteca. En el momento de apertura disponemos de, al menos, 6 títulos de prensa diaria en cada centro.
8. Realizamos el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite **sencillo y rápido**. Valoración: mínimo 8,5.
9. Ofrecemos un **acceso ágil** al servicio de préstamo en todas sus modalidades. Valoración: mínimo 8,5.
10. Ofrecemos el Servicio de Préstamo Intercentros con un trámite **sencillo y eficaz**. Valoración: mínimo 7.
11. Resolvemos de forma **inmediata** las consultas generales y bibliográficas. Valoración: mínimo 8.
12. Programamos anualmente **más de 8.000 actividades** de difusión y animación a la lectura, y de formación de usuarios. Valoración: mínimo 8.
13. Mantenemos actualizada la **página Web y las redes sociales**. Valoración: mínimo 7.
14. Ofrecemos terminales para la navegación en Internet y red WiFi. Valoración: superior 7.
15. Elaboramos **más de 150 guías informativas** para dar a conocer las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.
16. 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.


---

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

---

## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) . Teléfono gratuito [010](#) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

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