


2024

# Carta de Servicios

## Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal

Fecha de aprobación: 29 de abril de 2015  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2022  
Fecha de última evaluación: 27 de febrero de 2024



 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](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	4
3. Compromisos de calidad.....	6
Medidas de subsanación .....	11
Seguimiento y evaluación .....	11
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	11
5. Participación ciudadana .....	13
6. Gestiones y trámites .....	14
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	14
Órgano directivo. Datos de contacto .....	14
Otros datos de interés .....	15
8. Normativa .....	16

# 1. Presentación

## Un patrimonio bibliográfico y documental esencial para la historia de Madrid.

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. Cada una de ellas tiene su singularidad:

- **La Biblioteca Histórica Municipal** tiene su origen en 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 que conserva y su difusión.
- **La Biblioteca Musical Víctor Espinós** fue fundada en 1919 como centro para la difusión y fomento de la educación musical. Abierto a todo tipo de público, 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 los años 30 del siglo XX ofrece un servicio de préstamo de instrumentos cuyo fin es facilitar el estudio musical.
- **La 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.

Las tres instituciones 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 y la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, además de otros equipamientos culturales: auditorio, salón de actos, salas de exposiciones, teatro, etc.

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 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, tratando de:

- Dar a conocer los servicios que ofrecemos y sus condiciones.
- Informar de las responsabilidades y compromisos adquiridos y prestar los servicios con unos determinados niveles de calidad.
- Comunicar los derechos de la ciudadanía y sus obligaciones.
- Promover la participación ciudadana.
- Aumentar la satisfacción de la ciudadanía con nuestros servicios.
- Asumir un compromiso de transparencia.
- Poner en valor el trabajo del personal.

Asimismo, esta **Carta de Servicios** 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.

ODS 3. Salud y bienestar

ODS 4. Educación de calidad

ODS 5. Igualdad de género

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

ODS 10. Reducción de desigualdades

ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos

Además, la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales, la Carta de Servicios de los Museos Municipales y la Carta de Servicios del Archivo de Villa pertenecen al mismo ámbito de actuación.

## La Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en cifras

14.263 Consultas atendidas	279.132 Páginas digitalizadas	522 Actividades realizadas	504 Instrumentos musicales prestados	9,04 Valoración de la información recibida
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---	---

Datos 2023

## 2. Servicios prestados

### Información

- General y específica sobre los servicios prestados; se facilita de manera presencial, telefónica, por correo electrónico y postal, web y redes sociales. *Ver apartado 7 de esta Carta de Servicios.*
- Sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial...).

**Consulta de fondos** (manuscritos, publicaciones periódicas, monografías, multimedia, etc.) en todos sus formatos. Puede realizarse de forma presencial o a través de la web.

### Reproducción de documentos

- Servicio de copias en papel.
- Copia digital en distintos soportes.
- Copia fotográfica y filmación por la persona usuaria.

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

## Actividades culturales de difusión

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

**Publicaciones** acerca de los fondos de cada institución, con el objeto de fomentar el estudio y la investigación.

## Servicios en línea

- Consulta de fondos digitalizados.
- Consulta e información bibliográfica.
- Solicitud de reproducción de documentos.
- Petición anticipada de fondos.
- Solicitud de préstamo para exposiciones temporales.
- Solicitud de visitas guiadas.
- Solicitud de préstamo de instrumentos musicales.
- Enlace a otros recursos en línea.
- Donación de libros y material bibliográfico.

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

## Servicios complementarios

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

## Servicios específicos de la Biblioteca Musical Víctor Espinós

Además de los servicios citados:

- Préstamo domiciliario de fondos (libros, partituras, audiovisuales e instrumentos musicales).
- Cabinas de ensayo.
- Audiciones y conciertos.

## Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** 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](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 (o 914 800 010 si llama 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.

**Horario.** Ver apartado 7 para cada institución.

**Precios.** Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por obtención de copias, cartografía, fotografías y microfilmes.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromiso 1

Mantenemos **actualizada la información** de la web incluyendo todas las novedades y efectuando revisiones periódicas de toda la información. La valoración de las personas usuarias a los contenidos será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración de las personas usuarias a los contenidos de la web de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

---

### Compromiso 2

Respondemos las **consultas** recibidas en la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un tiempo máximo de **5 días** hábiles. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Porcentaje de consultas respondidas en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un máximo de 5 días hábiles.

Indicador 2.2 Valoración de las personas usuarias a la información recibida en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

---

### **Compromiso 3**

Incrementamos 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 75% de los fondos** adquiridos por compra y recibidos en el año en curso en el conjunto de las tres instituciones.

Indicador 3.1. Porcentaje de fondos actualizados del catálogo en línea (OPAC) de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Indicador 3.2. Porcentaje de nuevos fondos catalogados en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal adquiridos por compra y recibidos en el año en curso.

---

### **Compromiso 4**

Atendemos las **solicitudes de reproducción de fondos** de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en un plazo máximo de **15 días** hábiles, desde la recepción del pago (o la confirmación de la exención de pago). La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. 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.

Indicador 4.2. Valoración de las personas usuarias al servicio de reprografía en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

---

### **Compromiso 5**

Incrementamos el número de **páginas digitalizadas** por la Biblioteca Digital Memoria de Madrid al menos en 75.000 páginas y el número de **documentos publicados** en [www.memoriademadrid.es](http://www.memoriademadrid.es) al menos en 10.000 en el conjunto de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.



Indicador 5.1. Páginas digitalizadas por la Biblioteca Digital Memoria de Madrid en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Indicador 5.2. Documentos publicados de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal en [www.memoriademadrid.es](http://www.memoriademadrid.es)

---

### **Compromiso 6**

Ofrecemos una programación de **actividades culturales de difusión** igual o superior a 200 al año en el conjunto de las tres instituciones. Insertamos al menos 150 **publicaciones** en Redes Sociales. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 8,5, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Actividades culturales de difusión de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Indicador 6.2. Valoración de las personas usuarias a las actividades culturales de difusión de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Indicador 6.3. Número de publicaciones en Redes Sociales

---

### **Compromiso 7**

Ofrecemos **instalaciones** confortables y **equipamientos adecuados** al servicio que se presta. La valoración será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10. El número de sugerencias y reclamaciones será igual o menor de 20 anuales en el conjunto de las tres instituciones.

Indicador 7.1. Valoración de las personas usuarias a las instalaciones y equipamientos de la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca.

Indicador 7.2. Sugerencias y reclamaciones relativas a las instalaciones y equipamientos de la Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.

---

### **Compromiso 8**

Ofrecemos un servicio de conexión **wifi de calidad** en la Biblioteca Histórica, Hemeroteca Municipal y la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración del servicio será igual o superior a 7,5, en una escala de 0 a 10.

Indicador 8.1. Valoración de las personas usuarias al servicio wifi en la Biblioteca Histórica, Hemeroteca Municipal y la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

### **Compromiso 9**

**Atendemos** a las personas usuarias de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal de manera **personalizada, respetuosa y cordial**. La valoración del **trato recibido** será igual o superior a 8,5 en una escala de 0 a 10. El número de sugerencias y reclamaciones será igual o menor de 4 en el conjunto de las tres instituciones.

Indicador 9.1. Valoración de las personas usuarias al trato recibido en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

Indicador 9.2. Sugerencias y reclamaciones relativas al trato recibido en la Biblioteca Histórica, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.

---

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

#### **Compromiso 10**

Atendemos de manera personalizada a las personas usuarias del servicio de préstamo domiciliario de documentos (libros, partituras y audiovisuales) de la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración del servicio de préstamo será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 10.1. Valoración de las personas usuarias de la atención del servicio de préstamo domiciliario de documentos de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

#### **Compromiso 11**

Mantenemos organizada y ordenada la colección de la Biblioteca Musical Víctor Espinós. La valoración de las personas usuarias será igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 10.

Indicador 11.1. Valoración de las personas usuarias a la organización y el orden de la colección de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

#### **Compromiso 12**

Renovamos anualmente mediante nuevas adquisiciones el fondo de préstamo de libros, partituras y audiovisuales de la Biblioteca Musical Víctor Espinós; cada año se incorporan a la colección al menos entre 150 y 200 nuevos documentos.

Indicador 12.1. Documentos adquiridos para préstamo en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

### Compromiso 13

Mantenemos en buen estado los **instrumentos musicales para préstamo** de la Biblioteca Musical Víctor Espinós de manera que estén disponibles el 90%. Incrementamos al menos en 5 al año el número de instrumentos musicales para este servicio. La valoración de las personas usuarias al servicio de préstamo de instrumentos musicales será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 13.1. Porcentaje de instrumentos musicales en buen estado y disponibles en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

Indicador 13.2. Instrumentos musicales adquiridos para el servicio de préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

Indicador 13.3. Valoración de las personas usuarias del servicio de préstamo de instrumentos musicales de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

### Compromiso 14

Mantenemos los pianos y los instrumentos para cabinas de ensayo en buenas condiciones de uso; reparamos el 95 % de los instrumentos deteriorados. La valoración de las personas usuarias del estado de los instrumentos para cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 14.1. Porcentaje de instrumentos reparados para cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

Indicador 14.2. Valoración de las personas usuarias del mantenimiento de los instrumentos para cabinas de ensayo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

---

### Compromiso 15

Contestamos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** relativas a la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 15.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal.  
*Indicador informativo.*

Indicador 15.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal contestadas como máximo en 30 días.

Indicador 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal contestadas en menos 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](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

# 4. Derechos y responsabilidades

## Derechos

- Ser tratadas/os con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad de las personas 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 personas usuarias 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

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia las personas 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 un uso adecuado de las instalaciones, respetar el material y los equipamientos, y colaborar 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 de las personas 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 permanezcan en el centro.
- Respetar la legislación vigente sobre derechos de autor y propiedad intelectual, cuando reproduzcan cualquier tipo de documento.
- En general, cumplir lo establecido en las normas y condiciones de uso de cada centro.

## 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 Alcaldía 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](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, en relación a la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal se puede participar por las siguientes vías:

- En redes sociales.
- A través de la página web de la [Biblioteca Histórica Municipal](#), [Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal](#) se realizan encuestas sobre temas de interés que pueden ser de utilidad para conocer las demandas de la ciudadanía.
- A través de las encuestas a las personas usuarias de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal, que se realizarán periódicamente.

## 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 Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal. Están en: [Trámites / Cultura, ocio y deporte / Bibliotecas, archivos y museos](#). Son:

- [Petición de visita guiada](#).
- [Solicitud de préstamo para exposiciones](#).
- [Solicitud para la reproducción de documentos](#).
- [Donación a la red de bibliotecas o instituciones de patrimonio bibliográfico y documental](#).

## 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 - 2ª planta (28015 Madrid)  
915 881 627  
[dg.ambibliotecas@madrid.es](mailto:dg.ambibliotecas@madrid.es) / [sgbam@madrid.es](mailto:sgbam@madrid.es)

## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Departamento de Patrimonio Bibliográfico y Documental  
C/ Conde Duque, 9 - 11 - 2ª planta (28015 Madrid)  
915 885 537  
[departamentopbd@madrid.es](mailto:departamentopbd@madrid.es)

### Biblioteca Histórica Municipal

C/ Conde Duque, 9-11 (28015 Madrid)  
913 716 489  
[bibliotecah@madrid.es](mailto: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>  
<https://www.instagram.com/bhm.madrid/>

### Biblioteca Musical Víctor Espinós

C/ Conde Duque 9-11 (28015 Madrid)  
915 885 760  
[bibliomusical@madrid.es](mailto:bibliomusical@madrid.es)  
Horario: 8,30 a 21,00 horas  
Página web: [www.madrid.es/bibliotecamusical](http://www.madrid.es/bibliotecamusical)  
Redes sociales: <https://www.facebook.com/bmusicalmadrid>;  
<https://twitter.com/bmusicalmadrid>;  
<https://www.youtube.com/BibliotecaMusicalVictorEspinós>  
<https://www.instagram.com/bmusicalmadrid/>

### Hemeroteca Municipal

C/ Conde Duque 9-11 (28015 Madrid)  
915 885 771 – 915 885 772  
[hemeroteca@madrid.es](mailto:hemeroteca@madrid.es) / [infohemeroteca@madrid.es](mailto:infohemeroteca@madrid.es)  
Horario: 8:30 a 20:30 horas  
Página web: [www.madrid.es/hemeroteca](http://www.madrid.es/hemeroteca)  
Redes sociales: [https://twitter.com/EP\\_BazanTuitera](https://twitter.com/EP_BazanTuitera)

## Otros datos de interés

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de la [Biblioteca Histórica Municipal](#), la [Biblioteca Musical Víctor Espinós](#) y la [Hemeroteca Municipal](#). Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.



## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto del Alcalde por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración municipal;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura y Deportes.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- 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).
- 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.

## Comunidad de Madrid

- Ley 7/2023, de 30 de marzo, del Libro, la Lectura y el Patrimonio Bibliográfico de la Comunidad de Madrid
- Ley 8/2023, de 30 de marzo, de Patrimonio Cultural 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.
- 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).

## Ayuntamiento de Madrid

- Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por obtención de copias, cartografía, fotografías y microfilmes.