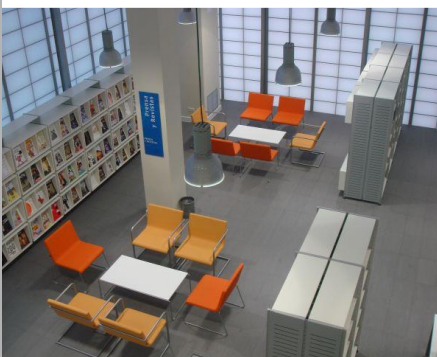


Carta de Servicios

Red de Bibliotecas Públicas Municipales



Esta Carta de Servicios hace referencia a las **Bibliotecas Públicas Municipales**, como servicio público integrado por una unidad central, 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. Intentan dar respuesta a los siguientes objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid:

- Facilitar el acceso a la cultura con instalaciones próximas de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios.
- Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades.
- Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa con su patrimonio.

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.



Las **Bibliotecas Públicas Municipales** del Ayuntamiento asumen 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.



SERVICIOS PRESTADOS

1. Préstamo y consulta en sala

Préstamo individual.

Préstamo gratuito de libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic y lupas.



Préstamo colectivo o institucional.

Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares y entidades sociales y culturales.



Servicio de reservas.

Reserva de ejemplares prestados.



Consulta y lectura.

Consulta y lectura del fondo documental.



2. Orientación e información bibliográfica

Información general y orientación

bibliográfica.

Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen. Incluyendo los que lleguen a través del servicio "las bibliotecas responden".



Información sobre Madrid.

Fondo documental especializado sobre la ciudad de Madrid y la Comunidad Autónoma.



Servicio de acceso al catálogo en línea.



Acceso en línea al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid los 365 días del año.

3. Internet

Acceso a Internet.

Acceso a Internet en más de 350 terminales.



Red de conexión wifi.

Acceso inalámbrico a los servicios de información de Internet.



4. Actividades

Formación de usuarios.

Programas y actividades educativas orientadas a permitir un uso autónomo, correcto, eficaz y eficiente de las bibliotecas.



Actividades de difusión y animación a la lectura.

Cuentacuentos, talleres, clubs de lectura, coloquios, charlas con escritores y escritoras, cursos y exposiciones.



SERVICIOS PRESTADOS

5. Difusión y comunicación

Servicios a través de página web.



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

Servicio de difusión.



Envío y publicación de información relativa a actividades y nuevos fondos bibliográficos a aquellas personas usuarias que lo soliciten.

Interacción en las redes sociales.



Perfil de las bibliotecas públicas en Facebook, Twitter y Canal en Youtube con propuestas de lectura, noticias, información y vías de colaboración y participación.

6. Extensión bibliotecaria

Servicios de extensión bibliotecaria:

Bibliometro y Bibliored.



Son servicios de préstamo de libros con idénticas prestaciones, el primero en la red de Metro y el segundo en otros espacios de acceso público del Ayuntamiento de Madrid.

7. Otros servicios

Programa "Accesibilidad en bibliotecas".



Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos y dispositivos de lectura especializados.

Espacios adaptados a diferentes grupos de edad.



Todas las bibliotecas cuentan con espacios y fondos adaptados a los distintos grupos edad.

Participación en campañas de recogida de libros.



Las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid participan en buena parte de las campañas nacionales, regionales y locales de recogida de libros.

Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales.



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

Reprografía



Fotocopiadora en régimen de autoservicio.

COMPROMISOS DE CALIDAD



1. Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de las personas usuarias con el **horario de servicio** sea, como mínimo, de 8 puntos en una escala de 1 a 10.
2. Disponer de **instalaciones adecuadas** al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media como mínimo de 7, en una escala del 0 al 10. Y además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid será como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.
3. Disponer de al menos **70 puestos de lectura** en cada biblioteca.
4. **Atender** al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de las personas usuarias con el **trato** en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10; el número de quejas anuales relativas al trato recibido será inferior a 50.
5. Mantener **ordenado**, localizado y actualizado **el fondo bibliográfico** de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la **colección y su ordenación** sea como mínimo de 7,5 en una escala de 0 a 10.
6. Mantener la **colección de materiales y fondos bibliográficos** actualizados, **renovándolos** anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas, de forma que la colección cuente con al menos 1.300.000 ejemplares.

COMPROMISOS DE CALIDAD

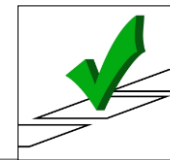


7. Mantener una colección actualizada de **prensa y revistas** de no menos de 45 títulos por biblioteca y disponer en el momento de apertura de las bibliotecas de al menos seis títulos de **prensa diaria** en cada centro, con un espacio habilitado de hemeroteca en todas las Bibliotecas de la Red.
8. **Realizar el carné**, nuevo o duplicado, de usuario mediante un **trámite sencillo y rápido**, de manera que el grado de satisfacción de las personas usuarias con este procedimiento sea, como mínimo, de 8, en una escala de 0 a 10.
9. Ofrecer un acceso ágil al **servicio de préstamo**, de forma que la valoración media de las personas usuarias relativa al tiempo de espera en ser atendidos sea, como mínimo, de **8,5**, en una escala de 0 a 10.
10. Resolver de forma inmediata las **consultas generales y bibliográficas**, de modo que la valoración media de las personas usuarias con las respuestas recibidas sea de al menos 8 en una escala de 0 a 10 y que el número anual de quejas y reclamaciones sobre este servicio sea inferior a 25.
11. Programar anualmente, de forma continua más de **5.000 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. La satisfacción de los/as usuarios/as con las mismas será como mínimo de 7 en una escala de 0 a 10.



BIBLIOTECAS
PÚBLICAS
MUNICIPALES

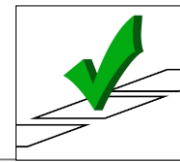
COMPROMISOS DE CALIDAD



12. La página **web**, las **redes sociales** y la **aplicación móvil** de las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecerá **información actualizada** y de interés, de forma que la satisfacción de las personas usuarias de un mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.
13. Todas las bibliotecas públicas ofrecerán un servicio de terminales para la **navegación en Internet** y conexión **wifi**. La satisfacción media de las personas usuarias con estos servicios será de un mínimo de **7** en una escala de 0 a 10.
14. **Elaborar** en toda la red de bibliotecas más de 40 guías informativas para **dar a conocer** a las personas usuarias las novedades adquiridas, autores destacados, temas de interés y recomendaciones de lectura.
15. Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, 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 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días hábiles desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses; aumentando, con respecto al año anterior, las contestadas en 15 días hábiles o menos desde su presentación.

COMPROMISOS DE CALIDAD



Medidas de subsanación: los/as ciudadanos/as que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid (ver apartado correspondiente). 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.



SUGERENCIAS y RECLAMACIONES



El Ayuntamiento de Madrid dispone de 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 demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones.

Se pueden **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- El Portal Web Municipal, en la dirección www.madrid.es/contactar
- El Teléfono 010 · 915 298 210 · Línea Madrid
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
- Las Oficinas de Registro
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid

- El correo postal o el fax dirigido a la Dirección General de Archivos, Museos y Bibliotecas.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se **contestará** 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**, cuya última evaluación fue el 9 de marzo de 2018.



- Las personas usuarias que utilizan los servicios e instalaciones de las Bibliotecas Públicas, tienen todos los **derechos** de la ciudadanía recogidos en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos.

- Además de estos derechos de toda las personas usuarias de las Bibliotecas Públicas Municipales 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 correcta.

- 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.
- Ser tratados respetuosamente.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Exigir responsabilidades a la Administración y 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.

Con el fin de poder ofrecer un servicio bibliotecario adecuado, las personas usuarias de la red de Bibliotecas Públicas del Ayuntamiento de Madrid tienen las siguientes **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, utilizándolos con corrección 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 los 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.





- 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.
- Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan: ■ Las propuestas ciudadanas. ■ Las audiencias públicas. ■ Las iniciativas populares. ■ Las proposiciones al Pleno, a las Juntas de Distrito, así como los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente. ■ Las sugerencias y reclamaciones (ver apartado correspondiente). ■ El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales. ■ Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos, foros temáticos y paneles ciudadanos.
- Para avanzar hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto** del Ayuntamiento de Madrid. 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, participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento. etc.



Debates



Propones



Decides



Se hace

DATOS DE LOCALIZACIÓN y CONTACTO

BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

Horario de lunes a viernes de 8.30 a 21.00 horas.

Horario de semana de San Isidro de 8:30 a 20.30.


Bibliotecas con apertura de fin de semana: Ángel González, Eugenio Trías, Iván de Vargas y María Lejárraga.

Horario: sábados de 9:10 a 17:50 h y domingos de 9:10 a 13:50 h.


1. BIBLIOTECA ALUCHE. (en Centro Cultural Fernando de los Ríos) 
Calle Camarena, 10 10 .28047 MADRID. Tel. 917198996

2. BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE.
Calle Comuneros de Castilla, 30. 28019 Madrid. Tel. 915880830 

3. BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ.
Calle Granja de Torrehermosa, 2. 28024 Madrid. Tel. 915123542 

4. BIBLIOTECA BUENAVISTA. (en Centro Cultural Buenavista) 
Avenida de los Toreros, 5. 28028 Madrid. Tel. 917240804/03

5. BIBLIOTECA CANILLEJAS. (en Centro Cultural Buero Vallejo).
Calle Boltaña, 23. 28022 Madrid. Tel. 917411134 / 917411057


6. BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL. (en Centro Cultural Príncipe de Asturias) 
Calle Hermanos García Noblejas, 14. 28037 MADRID. Tel. 915887566 / 914080918



DATOS DE LOCALIZACIÓN y CONTACTO



7. BIBLIOTECA CONDE DUQUE.

Calle Conde Duque, 9-11. 28015 MADRID. Tel. 915885910. 

8. BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO.

Calle Manuel Ferrero, 1. 28036 MADRID. Tel. 913503150 / 913508001 

9. BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS – CASA DE FIERAS DE EL RETIRO.

Paseo de Fernán Núñez, 24 (Parque del Retiro). 28009 MADRID. Tel. 914804838 

10. BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA.

Bulevar Indalecio Prieto, 21. 28032 Madrid. Tel. 913016466 / 913016467 


11. BIBLIOTECA FRANCISCO IBAÑEZ. (en Centro Cultural Nicolás Salmerón)

Calle Mantuano, 51. 28002 Madrid. Tel. 915103756.


12. BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ. (en Centro Cultural Orcasur)

Plaza del Pueblo ,2. 28041 MADRID. Tel. 913188691 / 913188690

13. BIBLIOTECA GERARDO DIEGO.

Calle Monte Aya, 12. 28031 Madrid. Tel. 913806633 


14. BIBLIOTECA GLORIA FUERTES.

Avenida de Logroño, 179. 28042 MADRID. Tel. 913120258 

15. BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD. (en Parque Huerta de la Salud)

Calle Mar de las Antillas, 9. 28033 MADRID. Tel. 917645243 / 917644120

16. BIBLIOTECA LA ELIPA.

Calle Nuestra Señora del Villar, 6. 28017 MADRID. Tel. 914036322 



DATOS DE LOCALIZACIÓN y CONTACTO

17. BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS.

Calle San Justo, 2. 28005 MADRID. Tel. 917586211 / 917586213

18. BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO.

Calle María Sevilla Diago, 13. 28022 MADRID. Tel. 913155528 / 913135531

19. BIBLIOTECA LA CHATA. (en antiguo Mercado de Carabanchel)

Calle General Ricardos, 252.28025 MADRID. Tel. 914220535 / 914220533

20. BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO. (Parque de la Vaguada)

Avenida Monforte de Lemos, 38. 28029 MADRID. Tel. 915886891

21. BIBLIOTECA MANUEL VÁZQUEZ MONTALBÁN.

Calle Francos Rodríguez , 67. 28039 MADRID. Tel. 913980723 / 913982886

22. BIBLIOTECA MARÍA LEJÁRRAGA.

Calle Princesa de Éboli, 29. 28050 MADRID. Tel. 915133383

23. BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO. (en Centro Cultural Eduardo Úrculo)

Plaza Donoso, 5. 28029 MADRID. Tel. 917339043

24. BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA.

Calle Barceló,4. 28004 MADRID. 914802433

25. BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES. (junto al Centro Cultural Eduardo Chillida)

Calle Arroyo Belincoso, 11. 28030 MADRID. Tel. 913287300

26. BIBLIOTECA PABLO NERUDA.

Calle Ascao, 4. 28017 MADRID. Tel. 914061472



DATOS DE LOCALIZACIÓN y CONTACTO

27. BIBLIOTECA PIO BAROJA.

Calle Arganda, 12. 28005 MADRID. Tel. 914741603 

28. BIBLIOTECA DE PORTAZGO. (junto al Centro Cultural Alberto Sánchez)

Calle Cantalapiedra, 11. 28038 MADRID. Tel. 917570323 / 917570324

29. BIBLIOTECA DE POZO DE TÍO RAIMUNDO. (en Centro Cultural Pozo del Tío Raimundo)

Avenida de las Glorietas, 19. 28053 MADRID. Tel. 915070734

30. BIBLIOTECA SAN BLAS. (en Centro Cultural Antonio Machado)

Calle San Román del Valle, 8. 28037 MADRID. Tel. 913135297

31. BIBLIOTECA VALLECAS.

Calle Puerto del Monasterio, 1. 28053 MADRID. Tel. 915886051 / 915886052

32. BIBLIOTECA VICÁLVARO. (en Centro Cultural El Madroño)

Calle Villardondiego, 36. 28032 MADRID. Tel. 917553143



BIBLIOMETRO Y BIBLIORED

El Bibliometro y Bibliored son un servicio de extensión bibliotecaria destinado al fomento de la lectura mediante el préstamo gratuito de libros en el Metro de Madrid y en dependencias municipales respectivamente.

Horario de lunes a viernes de 13.30 a 20,00h., excepto festivos.

En el periodo de verano (15 de junio a 15 de septiembre) el préstamo es de un mes sin renovación.

Módulos de Bibliometro y Bibliored del Ayuntamiento de Madrid:

- **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.** Centro Cultural Galileo. c/ Fernando el Católico, 35. 28015 – Madrid. Tel. 915 913 900



DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Área de Gobierno de Cultura y Deportes



C/ Montalbán, nº 1. 28014 Madrid



915881627



<http://www.madrid.es>; <https://sede.madrid.es/>



dg.ambibliotecas@madrid.es

UNIDAD CENTRAL BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES



C/ Príncipe de Vergara, nº 140 Bis. 28002 Madrid



915885733



<https://bibliotecas.madrid.es>



bpcentral@madrid.es

Horario: de lunes a viernes de 9 a 15 horas

Información general: Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid,
Teléfono 010 o 915 298 210 (desde fuera de Madrid). Línea Madrid (24 horas) y www.madrid.es

Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones el Teléfono 010 o 915 298 210 (desde fuera de Madrid) e internet (www.madrid.es/contactar) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento / Observatorio de la Ciudad / Sistema de Cartas de Servicios](#): los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados y la normativa aplicable.



Observatorio
madrid se ve mejor

Fecha de aprobación: enero de 2009
Fecha de certificación: enero de 2016
Fecha de última evaluación: marzo de 2018