



Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Servicio:

- 1.- Hemeroteca:
- 1.1. Recibir y realizar el seguimiento de las Publicaciones Seriadas sujetas a Depósito Legal.

Compromiso:

II.1.1. Tener disponibles para su publicación en el Boletín del Depósito Legal de Andalucía, los registros de las publicaciones seriadas recibidas por Depósito Legal en el año en curso.

➔ Indicador:

II.1.1. Número de nuevos títulos ingresados anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Números publicados en Andalucía

01/01/2019
31/12/2019

209.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 209.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ Indicador:

II.1.5. Número de suscripciones nuevas durante el año.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Suscripciones números nuevos + suscripciones abiertas

01/01/2019
31/12/2019

43.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 43.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ Indicador:

II.1.6. Número de suscripciones abiertas durante el año.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Suscripciones publicaciones periódicas andaluzas

01/01/2019
31/12/2019

4483.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
4483.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

1.2. Procesar y controlar la colección de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía.

Compromiso:

I.1.2. Tener disponibles para su consulta, las colecciones de publicaciones seriadas en un plazo de 15 días desde su ingreso en la biblioteca.

➔ Indicador:

II.1.2. Número de nuevos títulos procesados anualmente

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Títulos nuevos

01/01/2019
31/12/2019

341.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 341.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ Indicador:

II.1.3. Número de ejemplares de títulos en curso recibidos durante el año.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Ejemplares publicados

01/01/2019
31/12/2019

18912.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 18912.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

1.4. Conservar las publicaciones Seriadadas pertenecientes al Patrimonio Documental Andaluz.

Compromiso:

I.I.4. Adquirir la prensa digital andaluza del año en curso.

➔ **Indicador:**

II.I.7. Número de títulos adquiridos durante el año.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Títulos publicados

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

1.5. Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía, relativa a Publicaciones Seriadadas, a través del Boletín del Depósito Legal de Andalucía.

Compromiso:

I.I.6. Reclamar trimestralmente a las Oficinas de Depósito Legal los números atrasados.

➔ **Indicador:**

II.I.9. Número de reclamaciones de publicaciones seriadas de Depósito Legal durante el año.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Número publicados - Número recibidos

01/01/2019

31/12/2019

1198.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
1198.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

II.I.10. Número de reclamaciones atendidas por las Oficinas Provinciales de Depósito Legal durante el año

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Número reclamados

01/01/2019

31/12/2019

175.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 175.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

1.6. Atender las consultas que realicen las personas usuarias de la Biblioteca de Andalucía sobre las Publicaciones Seriadas y el propio Departamento de Hemeroteca.

Compromiso:

I.I.5. Atender las consultas que formulen las personas usuarias sobre la colección, la gestión y normalización de Publicaciones Seriadas de la Biblioteca de Andalucía

➔ **Indicador:**

II.I.8. Número de consultas atendidas a través de los distintos departamentos de la Biblioteca de Andalucía durante el año

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Consultas recibidas

01/01/2019

31/12/2019

3096.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
3096.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Servicio:

1.7. Ofrecer para su consulta en sala diarios y revistas de información general de las 8 provincias andaluzas.

Compromiso:

I.I.7. Garantizar diariamente la consulta de al menos un periódico de cada una de las 8 provincias andaluzas.

Indicador:

II.I.11. Número total de periódicos del día de cada una de las 8 provincias recibidos diariamente para su consulta en sala

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: Provincias(8)

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.- Patrimonio Bibliográfico:

2.1. Recoger la producción bibliográfica y documental andaluza.

Compromiso:

I.I.8. Ofrecer la bibliografía de Andalucía al final de cada año.

Indicador:

II.I.14. Número de obras catalogadas cada semana

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: Obras recibidas en Dpto.

30/12/2019

31/12/2019

218.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 218.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Indicador:

II.I.12. Porcentaje de obras procesadas anualmente respecto a las ingresadas.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: 100%

30/12/2019

31/12/2019

103.6

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 103.6

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➡ **Indicador:**

II.I.18. Número de obras catalogadas

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Obras recibidas en Dpto.

01/01/2019

31/12/2019

11335.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
11335.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

2.3. Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía a través del Boletín del Depósito Legal.

Compromiso:

II.I.11 Reclamar mensualmente a las oficinas de Depósito Legal de Andalucía los documentos con Depósito Legal Andaluz que no lleguen

➡ **Indicador:**

II.I.17. Número de reclamaciones de obras del Depósito Legal

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: Obras publicadas - Obras recibidas

01/12/2019

31/12/2019

19.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 19.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.- Referencia, Información y Documentación:
3.1. Realizar el mantenimiento de las colecciones.

Compromiso:

I.I.10. Hacer un seguimiento de las obras de autor y/o tema andaluz disponibles en el mercado a lo largo del año y ponerlas a disposición de las personas usuarias.

➔ Indicador:

II.I.16. Número de solicitudes de adquisiciones tramitadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Número de solicitudes

01/01/2019

545.0

31/12/2019

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 545.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ Indicador:

II.I.15. Número de obras seleccionadas por el Departamento de Patrimonio Bibliográfico.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Número de obras publicadas

01/01/2019

545.0

31/12/2019

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 545.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Indicador:

II.I.13. Número de obras ingresadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Obras publicadas por DL + obras adquiridas

01/01/2019

31/12/2019

10933.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 10933.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.2. Facilitar la consulta en sala durante el horario de apertura.

Compromiso:

I.I.13. Responder de forma inmediata a las consultas formuladas presencialmente sobre las condiciones de acceso, consulta de fondos y servicios que ofrece la biblioteca

Indicador:

II.I.22 Número de nuevas personas usuarias con respecto al año anterior.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Número de solicitudes de carné

01/01/2019

31/12/2019

441.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 441.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.4. Atender las consultas generales y especializadas formuladas por las personas usuarias.

Compromiso:

I.I.23 Servir la petición de fondos en sala en un tiempo máximo de 10 minutos

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

➡ **Indicador:**

II.I.19. Número de personas usuarias en sala. Número de préstamos, en sala y a domicilio, y número de reproducciones realizadas

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: Número de personas recibidas

30/12/2019
31/12/2019

28637.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 28637.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➡ **Indicador:**

II.I.32. Número total de fondos servidos partido por el tiempo de respuesta.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: Fondos servidos

30/12/2019
31/12/2019

6189.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 6189.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

II.I.14. Atender a las consultas recibidas por correspondencia postal en un plazo de 15 días y las consultas electrónicas en un plazo máximo de 7 días

➡ **Indicador:**

II.I.20 Número de respuestas a las consultas escritas contestadas en plazo sobre el total.

Frecuencia de la medición: quincenalmente

Estandar de Calidad: Número de consultas recibidas

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

➔ **Indicador:**

II.I.21. Número de respuestas a las consultas electrónicas contestadas en plazo sobre el total.

Frecuencia de la medición: quincenalmente
Estandar de Calidad: Número de consultas recibidas

30/12/2019
31/12/2019

967.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 967.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

II.I.25 Número de reclamaciones y sugerencias.

Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de Calidad: Número de reclamaciones recibidas

30/12/2019
31/12/2019

7.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 7.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.5. Dar información actualizada a través de la página web.

Compromiso:

I.I.22. Actualizar mensualmente los contenidos de la página web.

➔ **Indicador:**

II.I.30. Tiempo medio de actualización de la página web.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 30 días

01/12/2019
31/12/2019

2.5

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 2.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Indicador:

II.I.33. Tiempo medio de información de los cambios realizados en la biblioteca.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: 1

30/12/2019
31/12/2019

1.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.6. Prestar obras relacionadas con Andalucía incluidas en la Sección de Préstamo.

Compromiso:

II.I.16. Prestar de forma inmediata los fondos en libre acceso de la Sección de Préstamo.

Indicador:

II.I.24. Porcentaje de obras de la Sección de Préstamo que se prestan anualmente.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 10%

01/01/2019
31/12/2019

2.83

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.83

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.7. Organizar cursos de formación de usuarios.

Compromiso:

I.I.18. Programar cursos de formación de usuarios, al menos, dos veces al año.

➡ **Indicador:**

II.I.26. Grado de satisfacción de los participantes en los cursos de formación de usuarios.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 10

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.8. Facilitar el acceso a bases de datos especializadas.

Compromiso:

I.I.21. Facilitar la utilización de, al menos, una hora gratuita el uso de ordenadores de acceso a Internet e información electrónica y de aparatos de consulta de microformas.

➡ **Indicador:**

I.I.29. Número de personas usuarias de Internet y bases de datos y minutos de conexión a Internet.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: 60 minutos

30/12/2019

31/12/2019

7761.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 7761.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.10. Atender las consultas a través del programa cooperativo de referencia virtual «La Biblioteca Responde».

Compromiso:

I.I.19. Responder a las consultas de "La Biblioteca Responde" en un plazo de 3 días hábiles.

Indicador:

II.I.27. Número de preguntas contestadas en

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: Preguntas formuladas

30/12/2019

139.0

31/12/2019

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 139.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

3.13. Realizar visitas guiadas previa petición.

Compromiso:

I.I.20. Organizar periódicamente visitas guiadas a la biblioteca.

Indicador:

II.I.28. Número de visitas programadas recibidas.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Visitas solicitadas

01/01/2019
31/12/2019

5.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 5.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.- Servicios para la Lectura Pública:
4.1. Facilitar el acceso al Catálogo Unificado de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

Compromiso:

I.I.27. Comunicar a todas las personas usuarias de la Red sobre cualquier eventualidad o novedad ocurrida en la misma.

➔ Indicador:

II.I.38. Número mensual de comunicados vía web dirigidos a la Red.

Frecuencia de la medición: mensualmente
Estandar de Calidad: Novedades en la Red

01/12/2019
31/12/2019

1.5

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

I.I.25. Hacer llegar a todas las bibliotecas que lo soliciten la información necesaria para tramitar la inscripción en la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía.

➔ Indicador:

II.I.34. Número de solicitudes tramitadas trimestralmente.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: trimestralmente
Estandar de Calidad: Solicitudes recibidas

01/10/2019
31/12/2019

2.5

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 2.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➡ **Indicador:**

II.I.35. Número de bibliotecas incorporadas a la Red en cada fusión

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Bibliotecas que cumplen requisitos

01/01/2019
31/12/2019

9.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 9.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.2. Proporcionar asesoramiento técnico a todos los centros que integran la Red de Lectura Pública en todas las materias relativas a la prestación del servicio y sus instalaciones.

Compromiso:

I.I.26. Mantener un servicio de atención telefónica a todas las bibliotecas integradas en la Red de 9,00 a 21,00 h de lunes a viernes.

➡ **Indicador:**

II.I.36. Número de llamadas atendidas mensualmente de las Bibliotecas que integran la Red.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Frecuencia de la medición: mensualmente
Estandar de Calidad: Llamadas recibidas

01/12/2019
31/12/2019

164.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 164.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

II.I.37. Tiempo medio de respuesta por pregunta.

Frecuencia de la medición: semestralmente
Estandar de Calidad: 10 minutos

01/07/2019
31/12/2019

12.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 12.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

II.I.39. Índice anual de satisfacción de los usuarios de la Red.

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: 10

01/01/2019
31/12/2019

8.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 8.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Servicio:

4.3. Colaborar en los procesos técnicos específicos mediante la adecuada difusión de la normativa de descripción e indización, así como la aplicación de la normativa homogénea de préstamo o cualquier otra fórmula de acceso al documento.

Compromiso:

I.I.28. Distribuir en todos los casos, las instrucciones técnicas específicas, manuales de procedimiento, o cualquier otro material que implique una homogeneidad en los trabajos de la Red.

Indicador:

II.I.40. Número de instrucciones técnicas específicas, manuales de procedimiento, o cualquier otro material que implique una homogeneidad en los trabajos de la Red distribuidos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Instrucciones demandadas

01/01/2019

31/12/2019

0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 0.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Servicio:

4.5. Mantener el servicio de préstamo interbibliotecario de sus fondos, para toda la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía, así como para otras bibliotecas nacionales y extranjeras.

Compromiso:

I.I.29. Proporcionar los formularios para la tramitación del préstamo interbibliotecario vía web, fax o correo postal.

Indicador:

II.I.42. Número de formularios para la tramitación del préstamo interbibliotecario distribuidos.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Formularios solicitados

01/01/2019

31/12/2019

27.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 27.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

II.I.30. Dar respuesta a las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.

➔ **Indicador:**

II.I.43. Tiempo medio en dar respuesta a las peticiones de préstamos interbibliotecario.

Frecuencia de la medición: semanalmente

Estandar de Calidad: 7 días

30/12/2019
31/12/2019

1.5

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

II.I.41. Número de préstamos interbibliotecarios tramitados

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: Préstamo demandados

01/12/2019
31/12/2019

11.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 11.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).