



Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2014 - 31/12/2014

---

## 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

01/01/2014

31/12/2014

**494.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 494.0

**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

01/01/2014

31/12/2014

**111.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 111.0

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**2579.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica):  
2579.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

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

### Compromiso:

I.I.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.I.2. Número de nuevos títulos procesados anualmente

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Títulos nuevos

01/01/2014  
31/12/2014

**885.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 885.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

#### ➔ Indicador:

II.I.3. Número de ejemplares de títulos en curso recibidos durante el año.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Ejemplares publicados

01/01/2014  
31/12/2014

**21725.0**

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

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 21725.0

**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

01/01/2014

31/12/2014

**2.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 2.0

**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.

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** Número publicados - Número recibidos

01/01/2014  
31/12/2014

**1135.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica):  
1135.0

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**394.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 394.0

**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:**

II.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

01/01/2014  
31/12/2014

**3655.0**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica):  
3655.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

---

**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.

29/12/2014

**168.0**

31/12/2014

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 168.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

➔ **Indicador:**

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

**Frecuencia de la medición:** semanalmente

**Estandar de Calidad:** 100%

29/12/2014

31/12/2014

**70.4**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 70.4

**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.

01/01/2014

31/12/2014

**8744.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica):  
8744.0

**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

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

**Indicador:**

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

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** Obras publicadas - Obras recibidas

01/12/2014  
31/12/2014

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**323.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 323.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Indicador:**

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



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

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** Número de obras publicadas

01/01/2014  
31/12/2014

**323.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 323.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

➡ **Indicador:**

II.I.13. Número de obras ingresadas.

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** Obras publicadas por DL + obras adquiridas

01/01/2014  
31/12/2014

**12418.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 12418.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

II.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

01/01/2014  
31/12/2014

**371.0**

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

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 371.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

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

### Compromiso:

II.1.23 Servir la petición de fondos en sala en un tiempo máximo de 10 minutos

#### Indicador:

II.1.19. 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

29/12/2014

**23340.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 23340.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

#### Indicador:

II.1.32. Número total de fondos servidos partido por el tiempo de respuesta.

**Frecuencia de la medición:** semanalmente

**Estandar de Calidad:** Fondos servidos

29/12/2014

**6023.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 6023.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

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

### 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

29/12/2014  
31/12/2014

**0.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 0.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

➔ **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

29/12/2014  
31/12/2014

**339.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 339.0

**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

29/12/2014  
31/12/2014

**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).

### 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.

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 30 días

01/12/2014

**25.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 25.0

**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

29/12/2014

**1.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 1.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

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

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

I.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%

01/01/2014

31/12/2014

**10.5**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 10.5

**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.

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

### 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

29/12/2014

31/12/2014

**10972.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 10972.0

**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

29/12/2014

31/12/2014

**83.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 83.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

3.13. Realizar visitas guiadas previa petición.

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

### Compromiso:

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

#### Indicador:

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Visitas solicitadas

01/01/2014

31/12/2014

**85.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 85.0

**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

01/12/2014

31/12/2014

**3.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 3.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

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

### 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.

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** Solicitudes recibidas

01/10/2014

31/12/2014

**3.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 3.0

**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

01/01/2014

31/12/2014

**12.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 12.0

**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.



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

**Indicador:**

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

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

01/12/2014  
31/12/2014

**256.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 256.0

**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

01/07/2014  
31/12/2014

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**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:

II.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

01/01/2014

**3.0**

31/12/2014

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 3.0

**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:

II.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

01/01/2014

**16.0**

31/12/2014

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

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 16.0

**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

29/12/2014

31/12/2014

**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

01/12/2014

31/12/2014

**9.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 9.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).