

Carta de Servicios de la Biblioteca de Andalucía

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2017 - 31/12/2017



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

01/01/2017
31/12/2017

117.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 117.0

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

01/01/2017
31/12/2017

131.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 131.0

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

01/01/2017
31/12/2017

2877.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
2877.0

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

01/01/2017
31/12/2017

509.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 509.0

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

01/01/2017
31/12/2017

20919.0

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 20919.0

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

01/01/2017

31/12/2017

0.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 0.0

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

01/01/2017
31/12/2017

1745.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
1745.0

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

01/01/2017
31/12/2017

393.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 393.0

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

01/01/2017
31/12/2017

2713.0

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

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
2713.0

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.

25/12/2017

214.0

31/12/2017

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

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 214.0

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%

25/12/2017

31/12/2017

77.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 77.0

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.

01/01/2017

31/12/2017

11118.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica):
11118.0

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:

I.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

01/12/2017

31/12/2017

20.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 20.0

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

01/01/2017

31/12/2017

761.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 761.0

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

01/01/2017
31/12/2017

761.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 761.0

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

01/01/2017
31/12/2017

14415.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 14415.0

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

01/01/2017
31/12/2017

375.0

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

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 375.0

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

25/12/2017

33375.0

31/12/2017

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 33375.0

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

25/12/2017

10413.0

31/12/2017

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 10413.0

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

25/12/2017
31/12/2017

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

25/12/2017
31/12/2017

369.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 369.0

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

25/12/2017
31/12/2017

12.0

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 12.0

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

01/12/2017	3.0
31/12/2017	

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 3.0

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

25/12/2017	1.0
31/12/2017	

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%

01/01/2017

31/12/2017

2.7

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 2.7

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

01/01/2017

31/12/2017

9.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 9.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

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

25/12/2017

31/12/2017

7298.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 7298.0

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

25/12/2017

31/12/2017

79.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 79.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

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.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: Visitas solicitadas

01/01/2017

31/12/2017

94.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 94.0

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

01/12/2017

31/12/2017

1.0

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 1.0

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.

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: Solicitudes recibidas

01/10/2017
31/12/2017

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

01/01/2017
31/12/2017

18.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 18.0

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.

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

Compromiso:

II.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.

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: Llamadas recibidas

01/12/2017
31/12/2017

184.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 184.0

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

01/07/2017
31/12/2017

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

01/01/2017
31/12/2017

8.0

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

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 8.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

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

01/01/2017

31/12/2017

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.

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

Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de Calidad: Formularios solicitados

01/01/2017
31/12/2017

15.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 15.0

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).

Compromiso:

II.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

25/12/2017
31/12/2017

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

01/12/2017
31/12/2017

10.5

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 10.5

Seguimiento del Indicador: (Sin información adicional).