

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2024

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 1/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Servicio:

1.- Hemeroteca:

1.1. Recibir y realizar el seguimiento de las Publicaciones Seriadas sujetas a Depósito Legal.

Compromiso:

I.I.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.I.1. Número de nuevos títulos ingresados
anualmente.

Frecuencia de la medición:

anualmente

Estandar de calidad:

Números publicados en Andalucía

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **100**

Indicador:

II.I.5. Número de suscripciones nuevas durante el año.
anualmente

Frecuencia de la medición:

Estandar de calidad:

Suscripciones números nuevos + suscripciones
abiertas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **17**

Indicador:

III.I.6. Número de suscripciones abiertas durante el
año.

Frecuencia de la medición:

anualmente

Estandar de calidad:

Suscripciones publicaciones periódicas andaluzas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024:

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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 2/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Indicador:	II.I.2. Número de nuevos títulos procesados
Frecuencia de la medición:	anualmente.
Estandar de calidad:	Títulos nuevos

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **325**

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **24297**

Servicio:

1.4. Conservar las publicaciones Seriadas 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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **0**

Servicio:

1.5. Difundir la producción bibliográfica y documental de Andalucía, relativa a Publicaciones Seriadas, 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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 3/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **724**

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:	Números reclamados

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **0**
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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **45**
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.
-------------------	---

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 4/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: Provincias(8)

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024:

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.

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **233**

Indicador: II.I.12. Porcentaje de obras procesadas anualmente.
respecto a las ingresadas.
Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: 100%

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **81**

Indicador: II.I.18. Número de obras catalogadas.
Frecuencia de la medición: anualmente
Estandar de calidad: Obras recibidas en Dpto.

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **14985**

Servicio:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 5/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **20**
Servicio:

3.- Referencia, Información y Documentación:

3.1. Realizar el mantenimiento de las colecciones.

Compromiso:

II.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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **888**

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **888**

Indicador:	II.I.13. Número de obras ingresadas.
Frecuencia de la medición:	anualmente

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 6/14	

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Estandar de calidad:

Obras publicadas por DL + obras adquiridas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **14985**
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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **492**
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.

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024:

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 7/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **7000**
Compromiso:

I.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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **0**

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **1238**

Indicador:	II.I.25. Número de reclamaciones y sugerencias.
Frecuencia de la medición:	semanalmente
Estandar de calidad:	Número de reclamaciones recibidas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **4**
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.
-------------------	--

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 8/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Frecuencia de la medición: mensualmente
Estandar de calidad: 30 días

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **9,3**

Indicador: II.I.33. Tiempo medio de información de los cambios realizados en la biblioteca.
Frecuencia de la medición: semanalmente
Estandar de calidad: 1

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **1**

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%

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **3,2**

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 9/14	

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024:

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **6734**

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.

Frecuencia de la medición:

semanalmente

Estandar de calidad:

Preguntas formuladas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **225**

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

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 10/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

Estandar de calidad:

Visitas solicitadas

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **2**
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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **2,25**
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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **2,75**
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

Resultados:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 11/14



CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

01/01/2024 a 31/12/2024: **11**
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:

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **107**

Indicador:	II.I.37. Tiempo medio de respuesta por pregunta.
Frecuencia de la medición:	semestralmente
Estandar de calidad:	10 minutos

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **12**

Indicador:	II.I.39. Índice anual de satisfacción de los usuarios de la Red.
Frecuencia de la medición:	anualmente
Estandar de calidad:	10

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **10**
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.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 12/14	

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **0**

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

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024:

Compromiso:

I.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

Resultados:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MARIANO JOSE BOZA PUERTA	02/06/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS	PÁG. 13/14	

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE ANDALUCÍA

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

01/01/2024 a 31/12/2024: **1,5**

Indicador:

II.I.41. Número de préstamos interbibliotecarios tramitados.

Frecuencia de la medición:

mensualmente

Estandar de calidad:

Préstamo demandados

Resultados:

01/01/2024 a 31/12/2024: **10,67**

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MARIANO JOSE BOZA PUERTA

02/06/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmVNBUDG8PER6B6R8HKKKK5X3FS

PÁG. 14/14

