

REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN. AÑO 2016

- 1) COMPROMISO DE CALIDAD: Funcionamiento de las Bibliotecas Municipales una media de 270 días al año.

INDICADOR: Número de días de apertura de las Bibliotecas

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

A lo largo del año 2016 los días de apertura de las Bibliotecas Municipales han sido 282.

- 2) COMPROMISO DE CALIDAD: Ofertar 1.000 puestos de acceso a la lectura en el conjunto de las Bibliotecas Municipales.

INDICADOR: Número de puestos de lectura en las Bibliotecas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Las Bibliotecas Municipales pusieron a disposición de los usuarios el año 2016 un número de 1.013 puestos de lectura públicos.

- 3) COMPROMISO DE CALIDAD: Prestar un mínimo de 350.000 documentos al año (libros, publicaciones periódicas, audiovisuales y multimedia).

INDICADOR: Número de préstamos realizados a lo largo del año 2016.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Se han realizado los siguientes préstamos a los largo del año 2016:

- Libros infantiles:	107.035
- Libros adultos:	123.164
- Audiovisuales:	77.720
- Publicaciones periódicas:	27.827
- TOTAL DE PRÉSTAMOS:	355.281

- 4) COMPROMISO DE CALIDAD: Atender a un mínimo de 5.500 alumnos/año en las visitas escolares.

INDICADOR: Número de alumnos en visitas escolares.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO.

A lo largo del año han acudido a las Bibliotecas Municipales:

- Número de colegios: 92
- Número de grupos: 278
- Número de alumnos: 7.283

- 5) COMPROMISO DE CALIDAD: Ofertar un mínimo de 100 actividades hora del cuento al año.

INDICADOR: Número de actividades hora del cuento al año:

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Se han realizado a lo largo del año 2016 un número de 302 actividades de hora del cuento en las Bibliotecas Municipales.

- 6) COMPROMISO DE CALIDAD: Realizar un mínimo de 80 exposiciones bibliográficas, al año.

INDICADOR: Número de exposiciones bibliográficas realizadas al año.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Se han realizado 359 exposiciones bibliográficas en las Bibliotecas Municipales a lo largo del año 2016.

- 7) COMPROMISO DE CALIDAD: Contestar al ciudadano que haya formulado una queja o sugerencia en un plazo de 72 horas sobre las acciones desarrolladas o el proceso para su resolución y a partir de ellas promover acciones de mejora del servicio.

INDICADOR: Número de respuestas en el plazo de 72 horas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Han sido contestadas 68 quejas o sugerencias a lo largo del año 2016, en el plazo marcado de 72 horas.

- 8) COMPROMISO DE CALIDAD: Atender de forma personalizada a las consultas bibliográficas o informativas de los usuarios de las Bibliotecas Municipales con un tiempo mínimo de 5 minutos.
INDICADOR: Atención personalizada de las solicitudes de información y referencias en un máximo de 5 minutos.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Se han cumplido las consultas de información y referencia en el periodo mínimo de atención fijado.

- 9) COMPROMISO DE CALIDAD: Aumentar el número de socios en 2.000 al año.
INDICADOR: Número de nuevos socios de las Bibliotecas en 2016.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Los nuevos socios de las Bibliotecas Municipales el año 2016 han sido 4.567.

10) COMPROMISO DE CALIDAD: Ofertar 70 puestos de acceso a internet (50.000 consultas al año).

INDICADOR: Número de puestos de acceso a internet públicos y número de consultas.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

-Número de puestos de acceso a internet públicos: 81

- Número de consultas a lo largo del año 2016: 62.470.

11) COMPROMISO DE CALIDAD: Acceso a todos los servicios bibliotecarios desde el momento de la solicitud del carné de usuario.
INDICADOR: Realización efectiva de dicha acción.

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Todos los usuarios pueden acceder a los servicios bibliotecarios desde el momento mismo de solicitar su carné.

12) COMPROMISO DE CALIDAD: Renovación anual del fondo de libros en un número de 12.000 ejemplares.

INDICADOR: Número de ejemplares incorporados al fondo

SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO:

Se han incorporado al fondo documentos un número algo inferior al compromiso adquirido, ya que han sido 11.492.

