



MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, CULTURA
Y DEPORTE

Informe_Indicadores_2014



BIBLIOTECA
NACIONAL
DE ESPAÑA

INDICADORES 2014



Índice

1. Evaluación de las colecciones	5
1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados	5
1.1.1. Incremento de las colecciones	5
1.1.2. Control de los ingresos por Depósito Legal	7
1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones	7
1.2. Preservación de las colecciones	8
1.2.1. Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	8
1.2.2. Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación	9
1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas	10
1.3. Accesibilidad de las colecciones	11
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías	11
1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior	12
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones	13
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica (BDH)	14
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional	15
2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta	16
2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia	16
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura	16
2.1.2. Número de consultas al OPAC	20
2.1.3. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica (BDH)	20
2.1.4. Visitas a la web	21
2.1.5. Accesos directos desde la web institucional	22
2.2. Tiempos de respuesta	24
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos	24
2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario	25
2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía	26
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto	27
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial	27
2.3. Difusión de los servicios	28
2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web	28
3. Cooperación	30
3.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año	30
3.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales	31
4. Difusión cultural	32
4.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción	32
5. Potencial y desarrollo	34
5.1. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos	34
5.2. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla	34



6. Referencias..... 35



Introducción

A continuación se recogen los Indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2014.

Se han adaptado los indicadores recogidos en la norma *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation-Performance indicators for national libraries*. Asimismo, se recogen los indicadores relacionados con los compromisos de la Carta de Servicios de la BNE.

El informe recoge los resultados suministrados por los distintos Departamentos y Áreas de la BNE, coordinados desde el Área de Coordinación de Colecciones.

Madrid, febrero de 2015

1. Evaluación de las colecciones

1.1. Cobertura de las colecciones: incremento y costes relacionados

1.1.1. Incremento de las colecciones

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Ingresos por Depósito Legal	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Nº de documentos (ejemplares físicos) ingresados por D.L.	484.843	-19,77%	486.884	0,42%
Nº de documentos (títulos) ingresados por D.L.	253.842	-15,48%	257.488	1,43%
Desglose por tipo de documento ingresado por D.L.	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Nº de monografías (ejemplares físicos) ingresadas por D.L.	129.398	-26%	123.482	-4%
Nº de monografías (títulos) ingresadas por D.L.	64.928	-16,62%	64.951	0,03%
Nº de publicaciones seriadas (ejemplares físicos) ingresadas por D.L.	309.837	-18,42%	318.529	2,83%
Nº de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por D.L.	33.430	12%	30.242	-10%
Nº de publicaciones menores (títulos) ingresadas por D.L.	17.028	11,83%	15.131	-11,14%
Nº de recursos electrónicos y audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por D.L.	12.178	-40,65%	14.631	20,14%
Nº de recursos electrónicos y audiovisuales (títulos) ingresados por D.L.	12.178	-32,53%	14.631	20,14%



Ingresos por Compra	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Nº de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	4.264	54,67%	4.910	15,15%
Nº de documentos (títulos) ingresados por compra	2.975	166,34%	3.925	31,93%
Ingresos por Donativo	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Nº de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	22.746	42,00%	20.193	-11,22%
Nº de documentos (títulos) ingresados por donativo	17.845	58,00%	15.766	-11,65%
Ingresos por Canje	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Nº de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	1.220	-18,00%	1.165	-4,50%
Nº de documentos (títulos) ingresados por canje	675	-25,54%	791	17,18%

Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Dato de 2013	Dato de 2014
	-68,85%	-66,26%

1.1.2. Control de los ingresos por Depósito Legal

[Referencia ISO/28118, A.1.1]

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de Depósito Legal	Dato de 2013	Dato de 2014	Comentarios
	5.286	3.137	Principalmente son reclamaciones de números de publicaciones seriadas

1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio

Costes relacionados con el incremento de las colecciones	Dato de 2013	Dato de 2014	Comentarios
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	1,77 €	1,73 €	
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 43.659,91€; nº descargas: 4.628; coste por descarga: 9,43€	Coste total: 77.709,96€; nº descargas: 18.330; coste por descarga: 4,24€	El coste medio por descarga ha bajado 5,19€
Valor económico de los donativos ingresados	306.640,40€	866.553€	Incremento del 182,60%
Valor económico de los ingresos por canje	17.801,64€	18.862,81€	Incremento del 6%

1.2. Preservación de las colecciones

1.2.1. Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados

[Referencia ISO/28118, A.8.1]

Fuente: Base de datos del Programa de Identificación de Fondos Ácidos, Deteriorados y Únicos (IFADU) del Departamento Preservación y Conservación Fondos

Nº de documentos (ejemplares físicos) revisados	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
	6.005 (altas en Base de Datos Programa IFADU)	-46,72%	3.715 (altas en Base de Datos Programa IFADU)	-38,13%
Nº de documentos (ejemplares físicos) retirados de la circulación	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
	2.755	-73,17%	475	-82,76%

Porcentaje de documentos retirados de la circulación del total de documentos revisados	Dato de 2013	Dato de 2014
	45,88%	12,79%

1.2.2. Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación

[Referencia ISO/28118, A.8.2]

Fuente: Base de datos del Programa de Identificación de Fondos Ácidos, Deteriorados y Únicos (IFADU) del Departamento Preservación y Conservación Fondos

Nº de documentos (ejemplares físicos) identificados con problemas de conservación	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
	5.364	-53,07%	3.527	-34,25%
Nº de documentos (ejemplares físicos) a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
	4.479	-35,85%	1.486	-66,82%

Porcentaje de documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación del total de documentos identificados con problemas de conservación	Dato de 2013	Dato de 2014
	83,5%	42,13%

1.2.3. Porcentaje de espacio en depósitos de fondos bibliográficos que se encuentra en condiciones medioambientales adecuadas

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

Fuente: Área de Seguridad y Mantenimiento

Total m ² de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje	Dato de 2013 y 2014
<p>Sede de Recoletos: 22.830 m² Sede de Alcalá: 38.673 m²</p> <p>El control de las condiciones medioambientales se realiza en el 100% del espacio destinado exclusivamente a la conservación de fondos bibliográficos</p>	

1.3. Accesibilidad de las colecciones

1.3.1. Colocación correcta de las colecciones en las estanterías

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

Fuente: Datos del recuento anual de fondos

Dato del recuento de enero 2014	Dato del recuento de enero 2015
<p>Nº total de documentos recontados: 369.420</p> <p>Nº total de faltas (documento falta y no hay testigo): 756</p> <p>El 99,79% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>	<p>Nº total de documentos recontados: 336.720</p> <p>Nº total de faltas (documento falta y no hay testigo): 562</p> <p>El 99,83% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento</p>

1.3.2. Crecimiento del catálogo: incremento por tipo de materiales respecto del año anterior

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos. Sistema Automatizado *Symphony*

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2013 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2013	Dato a 31 de diciembre de 2014 y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre	Incremento en 2014
Monografías modernas	2.856.730 (94.019 altas)	2,92%	2.927.166 (70.436 altas)	2%
Libros antiguos hasta 1830	147.467 (2.817 altas)	0,93%	152.627 (5.160 altas)	3%
Revistas y periódicos	163.038 (3.379 altas)	1,92%	167.111 (4.073 altas)	2%
Mapas y planos	87.760 (4.196 altas)	5,00%	91.658 (3.898 altas)	4%
Dibujos, Grabados y Fotos	204.645 (20.800 altas)	11,31%	231.493 (26.848 altas)	13%
Grabaciones sonoras	334.752 (5.034 altas)	1,50%	340.356 (5.604 altas)	2%
Partituras	188.462 (3.462 altas)	1,88%	194.458 (5.996 altas)	3%
Manuscritos y documentos	41.792 (1.672 altas)	4,13%	44.361 (2.569 altas)	6%
Videograbaciones	107.920 (3.955 altas)	3,76%	112.291 (4.371 altas)	4%
TOTAL Bibliográficos	4.132.566 (139.334 altas)	3,11%	4.261.521 (128.955 altas)	3%
Fondos	9.620.933 (239.526 altas)	2,79%	9.883.333 (262.400 altas)	3%

(*) Se aportan los datos de altas únicamente y no se incluyen datos de bajas porque el SIGB únicamente refleja las bajas del catálogo en ficheros de logs y no diferencia entre bajas de registros bibliográficos, firmas e ítems.

1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.9.1]

Fuente: Datos del sistema Automatizado *Symphony*

Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo	Dato de 2013	Dato de 2014
	<p>18,53€</p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia</p>	<p>17,89€</p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia</p>
Coste por registro de monografía antigua introducido en el catálogo	Dato de 2013	Dato de 2014
	<p>15,82€</p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>	<p>14,07€</p> <p>Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, indización, fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título)</p>

1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica (BDH)

[Referencia ISO/28118, A.5.1 - A.5.2]

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital. *BDH*

Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Crecimiento expresado en títulos	122.133 títulos (sumando los datos de Hemeroteca Digital, se alcanzan 123.242 títulos)	21.4%	155.452 títulos (sumando los datos de Hemeroteca Digital, se alcanzan 156.528 títulos)	27,30%
Crecimiento expresado en páginas	19.400.984 páginas (sumando los datos de Hemeroteca Digital, se alcanzan 24.358.740 páginas)	23.3%	20.339.991 páginas (sumando los datos de Hemeroteca Digital, se alcanzan 31.884.859 páginas)	4,80%



1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional

[Referencia ISO/28118, A.2.1]

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos. Sistema Automatizado *Symphony*

Dato de 2014

Altas de registros bibliográficos en la Bibliografía Nacional en 2014: **52.945 altas**

Porcentaje de altas correspondientes a obras con fecha de publicación 2013 o 2014: **50.871 altas**

En 2014, el **96%** de las nuevas entradas de la Bibliografía Nacional eran de obras publicadas en ese mismo año o en el año anterior.

2. Evaluación de los servicios bibliotecarios: uso y tiempos de respuesta

2.1. Uso de servicios presenciales y a distancia

2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura

[Referencia ISO/28118, A.4.3]

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2014: 2 semanas: del 17 al 22 de noviembre (ambos inclusive) y del 24 al 29 de noviembre (ambos inclusive), en intervalos horarios de máxima afluencia de usuarios (entre 11:30 y 13:00 h. y 17:30 y 19:00 h. Los sábados entre 11:30 y 13:00 h.)

	Tasas de ocupación en 2013	Tasas de ocupación en 2014
Tasa de ocupación global	23 %	24%
Tasa de ocupación de mañana de lunes a viernes	24 %	24%
Tasa de ocupación de tardes de lunes a viernes	24 %	24%
La tasa de ocupación de sábados	19 %	20%



Tasa de ocupación mañanas (lunes a viernes)	Desglose por Salas en 2013	Desglose por Salas en 2014
Salón General	26%	26%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	43%	27%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	16%	25%
SDB	3%	12%
Sala Cervantes	20%	23%
Sala Goya	20%	32%
Sala Barbieri	12%	11%
Sala de Alcalá	10%	13%
Sala Multimedia	40%	28%
Sala de Información Bibliográfica	18%	18%
En la BNE	24%	24%



Tasa de ocupación tardes (lunes a viernes)	Desglose por Salas en 2013	Desglose por Salas en 2014
Salón General	26%	25%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	30%	31%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	18%	22%
SDB	6%	7%
Sala Cervantes	14%	25%
Sala Goya	33%	31%
Sala Barbieri	13%	14%
Sala de Alcalá	–	–
Sala Multimedia	29%	28%
Sala de Información Bibliográfica	28%	26%
En la BNE	24%	24%



Tasa de ocupación sábados	Desglose por Salas en 2013	Desglose por Salas en 2014
Salón General	20%	19%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte papel)	35%	18%
Sala de Prensa y Revistas (sala-soporte micro/digital)	15%	15%
SDB	5%	12%
Sala Cervantes	13%	29%
Sala Goya	27%	31%
Sala Barbieri	–	–
Sala de Alcalá	–	–
Sala Multimedia	15%	15%
Sala de Información Bibliográfica	14%	26%
En la BNE	19%	20%

2.1.2. Número de consultas al OPAC

Fuente: Datos del Servicio de Bases de Datos Bibliográficas y del Servicio de Proyectos Bibliográficos

Nº de consultas al OPAC	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Número de sesiones	1.491.364	-2,23%	1.428.018	-4,25%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)	3.935.789 (*)		5.568.299	

(*) Dato extraído de los ficheros *log* del sistema automatizado *Symphony*. Son datos registrados desde abril de 2013, fecha en la que el nuevo sistema entró en producción.

2.1.3. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica (BDH)

[Referencia ISO/28118, A.5.3]

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital

	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Visitas	446.301	2,15%	673.757	51,00%
Usuarios ("visitantes únicos")	234.728	19,32%	342.396	45,90%
Páginas vistas	3.015.660	130,42%	6.085.942	101,80%
Documentos descargados	4.043.086	7,94%	4.921.057	21,70%

2.1.4. Visitas a la web

Fuente: Datos del Servicio web

	Dato de 2013	Variación en 2013	Dato de 2014	Variación en 2014
Visitas	4.183.225	2,91%	4.391.679	5%
Usuarios ("visitantes únicos")	2.154.186	6,41%	2.340.242	8,6%
Páginas vistas	32.432.176	13,47%	37.021.987	14%

2.1.5. Accesos directos desde la web institucional

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Siguiendo el procedimiento establecido en la norma ISO 28118, se analiza la accesibilidad a los recursos y servicios más importantes de la Biblioteca a través de su página web. Se mide el número de clicks necesarios para acceder a los servicios/recursos y la comprensión de los términos empleados.

Fuente: Datos del Servicio web

Tabla A. 1 – Composición y elementos significativos de la “home”

SERVICIO	TÉRMINO	Nº CLICKS	PUNTUACIÓN*
Misión y Estatuto	Estatuto	2	6
Cómo llegar	Horarios y localización	1	8
Horarios	Horarios y localización	1	8
Catálogo en línea	Catálogo	0	10
Bibliografía nacional	Bibliografía española	1	8
Servicios de préstamo	Cómo consultar los fondos	0	10
Servicios de referencia	Información bibliográfica	1	2
Acceso y carnés	Información práctica	1	2
Préstamo interbibliotecario	Préstamo interbibliotecario	1	8
Servicio de reproducción de fondos	Reproducción de documentos	1	8
Colección digital	Biblioteca Digital Hispánica	0	10
Colecciones temáticas	Colecciones	0	10
Normas y estándares	Normas y estándares	2	0
Formación de usuarios	Formación de usuarios	0	10
Proyectos	Cooperación	1	8
Noticias	Noticias/Actividades	0	10
Contacto	Contacto	0	10

*Los puntos se asignan según la Tabla A.2 de la norma ISO 28118

Tabla A.2. – Evaluación de la página “home”

Descripción	Clicks	Puntuación
Información directa en la página home	0	10
Término adecuado en la home	1	8
Término adecuado en la home	2	6
Término adecuado en la home	3	2
Término adecuado en la home	>3	0
Término en la home distinto a los recogidos en la norma ISO 28118	1	2
Término en la home distinto a los recogidos en la norma ISO 28118	>1	0



Interpretación de los resultados: la web de la BNE se ajusta al prototipo de página web que recoge la norma. En ella aparecen todos los ítems que se recogen en la norma ISO como “ítems prototípicos” de sitios web de bibliotecas nacionales.

En cuanto a la navegación, también se ajusta al prototipo. La mayor parte de los ítems con información práctica y sobre servicios y colecciones aparecen de forma directa en la home (catálogo en línea, servicios de préstamo, colección digital, colecciones temáticas, noticias y contacto) o accesibles con un solo “click” (horarios y localización, préstamo interbibliotecario, reproducción de fondos, proyectos de cooperación, servicios de referencia, acceso y carnés).

Con dos “clicks” aparecen ítems con información institucional: informaciones sobre misión y estatuto y normas y estándares.

En cuanto a los términos utilizados, solo en dos casos se emplean términos distintos a los que se sugieren en la norma: información bibliográfica, información práctica y normas y estándares.

2.2. Tiempos de respuesta

2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos

[Referencia ISO/28118, A.3.3]

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE y en el Servicio de Acceso al Documento

Tiempos de respuesta en el servicio de fondos y petición anticipada de fondos	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de peticiones directas de fondos atendidas en el tiempo máximo de 30 minutos y porcentaje sobre el total	99,7% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 2.302 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2013. 2.295 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	99,86% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 2.213 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2014. 2.210 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos	<i>Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos</i>
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y porcentaje sobre el total	99,09% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.097 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el Servicio de acceso al Documento en una semana de actividad normal de noviembre de 2013. 1.087 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.	99,9% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.157 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el Servicio de acceso al Documento en una semana de actividad normal de noviembre de 2014. 1.156 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.	<i>Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 48 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos.</i>

2.2.2. Tiempos de respuesta del servicio de préstamo interbibliotecario

[Referencia ISO/28118, A.3.4]

Fuente: Datos del Servicio de Préstamo Interbibliotecario. Sistema automatizado *GTBIB-SOD*

	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Solicitudes de préstamo interbibliotecario cursadas o informadas sobre las causas de su cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud y porcentaje sobre el total (para el cálculo del indicador se ha tenido en cuenta el dato de solicitudes tramitadas o cursadas).	<p>En 2013 se recibieron un total de 4.615 solicitudes de préstamo interbibliotecario.</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: 4.148 peticiones cursadas entre 1 y 3 días (98,71% de todas las cursadas) - Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 251 peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el 91,94% de las peticiones cursadas) 	<p>En 2014 se recibieron un total de 4.127 solicitudes de préstamo interbibliotecario.</p> <p>Desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes procedentes de otras bibliotecas: 3.892 peticiones cursadas entre 1 y 3 días (99,59% de todas las cursadas) - Solicitudes procedentes de usuarios de la BNE: 204 peticiones tramitadas entre 1 y 3 días (el 93,15% de las peticiones cursadas) 	<p><i>Cursar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las causas de cancelación en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud</i></p>

	Dato de 2014
Promedio de días en el curso de las solicitudes de préstamo interbibliotecario	<p>Tiempos de respuesta positiva:</p> <p>1.575 solicitudes cursadas en un promedio de 2,1 días</p> <p>589 solicitudes cursadas en un promedio de 3,5 días</p> <p>750 solicitudes cursadas en un promedio de 12,2 días</p> <p>46 solicitudes cursadas en un promedio de 3,7 días</p> <p>Tiempos de respuesta negativa:</p> <p>170 solicitudes cursadas en un promedio de 2,9 días</p> <p>636 solicitudes cursadas en un promedio de 0,64 días</p> <p>154 solicitudes cursadas en un promedio de 9,93 días</p> <p>10 solicitudes cursadas en un promedio de 3,1 días</p>

2.2.3. Tiempos de respuesta del servicio de reprografía

Fuente: Datos del Servicio de Reprografía

Tiempos de respuesta en el servicio de reprografía	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de presupuestos de reprografía conformados o enviados en el plazo establecido en la Carta de Servicios	Sobre un total de 3.959 presupuestos de reprografía informados, en 3.952 (99,8% sobre el total) se ha cumplido el plazo de contestación en el tiempo máximo de 30 días hábiles desde su solicitud	Sobre un total de 4.012 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 3.877 (96,40% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (15 días hábiles a partir de la solicitud)	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud</i>
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago y porcentaje sobre el total.	Sobre un total de 2.855 expedientes de solicitudes de reprografía tramitados, se ha cumplido el plazo de enviar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 60 días hábiles a partir de la recepción del pago en 2.765 casos, es decir en el 97 % de los casos	Sobre un total de 2.713 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago en 2.367 casos, es decir en el 87,25 % de los casos	<i>Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 40 días hábiles a partir de la recepción del pago</i>

2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto

[Referencia ISO/28118, A.6.2]

Fuente: Datos del Departamento de Referencia

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de respuestas a consultas bibliográficas diferidas realizadas en un plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total	<p>El 100% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría – el 84,25 % - en menos de 24 horas</p> <p>Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 146 consultas recibidas en un periodo de dos semanas de actividad normal de octubre de 2013</p>	<p>El 98% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría – el 75,5 % - en menos de 24 horas.</p> <p>Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 151 consultas recibidas entre el 9 y el 28 de octubre de 2014</p>	<i>Responder las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción</i>

2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Datos de 2013	Datos de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de lectores a los que se ha facilitado información	Se ha cumplido en el 100% de los casos en una muestra de	Se ha cumplido en el 100% de los casos en una muestra de	<i>Atender las consultas bibliográficas directas en las</i>

bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total.	207 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2013	333 lectores a los que se ha proporcionado información bibliográfica presencial en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal en noviembre de 2014	<i>salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos</i>
---	---	---	--

Fuente: Datos del Departamento de Referencia

Tiempos de respuesta en la provisión de información general	Dato de 2013	Datos de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número de visitantes a los que se ha facilitado información general con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total	100% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 347 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2013	91% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 487 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2014	<i>Proporcionar información presencial en un tiempo máximo de espera de 10 minutos, sobre las condiciones de acceso, la consulta de fondos y los servicios que ofrece la BNE</i>

2.3. Difusión de los servicios

2.3.1. Frecuencia de actualización de la página web

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Fuente: Datos del Servicio web

Indicador de difusión de los servicios (a través de la web)	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Número y frecuencia de las actualizaciones anuales de la página web e incremento del número de servicios ofrecidos a	Durante 2013, la media diaria de páginas nuevas creadas en la web institucional es de 6,23 y la media de modificaciones en	Durante 2014, la media diaria de páginas nuevas creadas en la web institucional es de 4,55 y la media de	<i>Actualizar diariamente la información en Internet e indicar claramente las</i>



través de la web	páginas ya existentes, 5,24.	modificaciones en páginas ya existentes, 6,54.	<i>novedades</i>
------------------	------------------------------	--	------------------

3. Cooperación

3.1. Convenios vigentes y convenios firmados a lo largo del año

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos

Convenios vigentes	Vigentes a 31 de diciembre de 2013	Vigentes a 31 de diciembre de 2014
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	9	10
Convenios de carácter técnico profesional	25	34
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza	21	20
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	15	27
TOTAL CONVENIOS VIGENTES (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	70	91
Convenios firmados	Firmados durante el año 2013	Firmados durante el año 2014
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	1	–
Convenios de carácter técnico profesional	14	12
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza	8	7
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	7	11
TOTAL CONVENIOS FIRMADOS (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	30	30



3.2. Porcentaje del personal que participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales o internacionales

[Referencia ISO/28118, A.7.4]

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos

Dato de 2014
44 grupos de trabajo activos, en los que participan, de manera directa, 62 personas (un 15% del total del personal de plantilla de la BNE)

4. Difusión cultural

4.1. Programación de actividades de difusión cultural y su promoción

Fuente: Datos de la Dirección de Acción Cultural y datos del Área de Coordinación de Proyectos

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2013	Dato de 2014	Compromiso de la Carta de Servicios
Boletines informativos de las actividades culturales de la BNE en los que se ha seguido el procedimiento de informar como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades, y porcentaje sobre el total	Se han enviado 19 boletines por vía electrónica. En el 100% de los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios	Se han enviado 12 boletines por vía electrónica. En el 100% de los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios	<i>Informar, en formato impreso o virtual, como mínimo con una semana de antelación al mes de referencia, sobre el lugar, día y hora de celebración de las actividades culturales de la Institución.</i>
Visitas guiadas a la BNE realizadas en cada semestre	Visitas primer semestre: 435 Visitas segundo semestre: 313	Visitas primer semestre: 467 Visitas segundo semestre: 406	<i>Ofrecer una programación de visitas guiadas al recinto de la BNE o una muestra representativa de sus colecciones patrimoniales, con una frecuencia mínima de 20 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas</i>
Exposiciones temporales realizadas en el año	7 exposiciones temporales con fondos propios BNE	6 exposiciones temporales con fondos propios BNE	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 4 al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE</i>
Actividades culturales, educativas y formativas llevadas a cabo en el semestre	Actividades primer semestre: 154 Actividades segundo semestre: 112	Actividades primer semestre: 132 (de los cuales, 65 son talleres para escolares o para el público general) Actividades segundo semestre: 190 (de los cuales 131 son talleres para escolares o para el público general)	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 20 al semestre, entre conferencias, ciclos literarios y coloquios, talleres o de cualquier otro tipo, referida en su mayor parte a fondos patrimoniales de la BNE, a la actividad propia de la Institución o a la actualidad cultural general y literaria en particular del panorama editorial, académico y educativo</i>
Promedio de asistentes por actividad o evento de tipo cultural	Promedio de 127 asistentes por	Promedio de 98 asistentes por	



[Referencia ISO/28118, A.4.4]	actividad de tipo cultural.	actividad de tipo cultural. Las actividades organizadas por el Museo de la BNE han tenido un promedio de 21 asistentes por actividad.	
Exposiciones de colecciones de la BNE celebradas en el año en la Sala de las Musas del Museo de la BNE	3 exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en la Sala de las Musas del Museo de la BNE	4 exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en la Sala de las Musas del Museo de la BNE	<i>Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en la Sala de las Musas del Museo de la BNE</i>

5. Potencial y desarrollo

5.1. Porcentaje de personal de plantilla en el desarrollo de servicios electrónicos

[Referencia ISO/28118, A.7.1]

Fuente: Datos de la Dirección de Biblioteca Digital y Servicios de Información y de la Unidad de Coordinación de Informática

Dato de 2014

Un 9% del personal de plantilla trabaja en el desarrollo de servicios electrónicos.

Desglose:

Un equipo de 16 desarrolladores, técnicos de sistemas y de comunicaciones y técnicos de soporte a equipos informáticos

Un equipo de 23 técnicos relacionados con el desarrollo y mantenimiento del sistema automatizado, los servicios web e intranet, el desarrollo de la Biblioteca Digital Hispánica y el desarrollo y mantenimiento de catálogos y bases de datos.

5.2. Tiempo de asistencia a sesiones de formación del personal de plantilla

[Referencia ISO/28118, A.7.2]

Fuente: Datos del Área del Área de Recursos Humanos y Materiales

Dato de 2014

Total horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte: 11.759 horas (un promedio de 28,33 horas de formación por empleado).

No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos: INAP, etc.



6. Referencias

Biblioteca Nacional de España. Carta de servicios.

www.bne.es/webdocs/Servicios/CartadeServicios.pdf

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2012-2014.

<http://www.bne.es/es/LaBNE/PlanEstrategico/index.html>

International Organization for Standardization. *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation-Performance indicators for national libraries.* ISO, 2009.