



BIBLIOTECA
NACIONAL
DE ESPAÑA

INDICADORES 2019



ÍNDICE

Introducción.....	2
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.....	8
1.2. PRESERVACIÓN DE LAS COLECCIONES.....	8
1.2.1. Documentos revisados.....	8
1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación.....	9
1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos.....	9
1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES.....	9
1.3.1. Colocación correcta de las colecciones.....	9
1.3.2. Crecimiento del catálogo por tipo de materiales respecto del año anterior.....	10
1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones.....	11
1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital.....	12
1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional.....	14
2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: USO Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	15
2.1. USO DE SERVICIOS PRESENCIALES Y A DISTANCIA.....	15
2.1.1. Porcentaje de ocupación de puestos de lectura.....	15
2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura.....	17
2.1.3. Consultas al OPAC.....	18
2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica.....	18
2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital.....	18
2.1.6. Visitas a la web.....	19
2.1.7. Accesos directos desde la web institucional.....	19
2.1.8. Carnés de usuarios.....	19
2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios.....	20
2.1.10. Reprografía.....	20
2.1.11. Préstamo interbibliotecario.....	20
2.1.12. Formación de usuarios.....	21
2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	21
2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos.....	21
2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario.....	23
2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía.....	23
2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto.....	24
2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial.....	24
3. DIFUSIÓN CULTURAL.....	25
3.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CULTURAL Y SU PROMOCIÓN.....	25
4. POTENCIAL Y DESARROLLO.....	28
4.1. CONVENIOS VIGENTES Y CONVENIOS FIRMADOS A LO LARGO DEL AÑO.....	28



4.2. PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN PROYECTOS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA NACIONALES O INTERNACIONALES.....	29
4.3. TIEMPO DE ASISTENCIA A SESIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA	29
4.4. PORTAL DATOS.BNE.ES.....	30
4.5. SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES.....	30
5. REFERENCIAS.....	31



INTRODUCCIÓN

A continuación, se recogen los indicadores correspondientes a la actividad de la BNE durante el año 2019.

Por un lado, se han adaptado al caso de la BNE indicadores establecidos en la norma *ISO/TR 28118:2009, Information and documentation-Performance indicators for national libraries*. Por otra parte, se incluyen los indicadores relacionados con los compromisos expresados en la Carta de Servicios de la BNE, que se refieren a los servicios que la Biblioteca ofrece de forma presencial y en línea.

Desde 2015, se reflejan los datos del depósito legal electrónico, tras la entrada en vigor del Real Decreto 635/2015, de 10 de julio, por el que se regula el depósito legal de las publicaciones en línea. Para la evaluación del depósito legal de publicaciones en línea se toman como referencia los indicadores de la norma *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*.

Madrid, febrero de 2020

1. EVALUACIÓN DE LAS COLECCIONES

1.1. COBERTURA DE LAS COLECCIONES: INCREMENTO Y COSTES RELACIONADOS

1.1.1. Incremento de las colecciones

Ingresos por depósito legal	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	454.886	10,83%	374.573	-17,66%
N.º de documentos (títulos) ingresados por depósito legal	250.841	12,47%	204.551	-18,45%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	127.843	17,14%	114.589	-10,37%
N.º de libros en cualquier soporte y recursos multimedia (títulos) ingresados por depósito legal	67.225	20,98%	59.377	-11,67%
N.º de publicaciones seriadas (ejemplares físicos en cualquier soporte) ingresadas por depósito legal	259.232	0,84%	199.351	-23,10%
N.º de publicaciones menores (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	19.202	17,18%	18.526	-3,52%
N.º de publicaciones menores (títulos) ingresadas por depósito legal	19.202	17,18%	18.526	-3,52%
N.º de audiovisuales (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	5.556	44,20%	3.196	-42,48%

N.º de audiovisuales (títulos) ingresados por depósito legal	4.460	15,75%	1.992	-55,34%
N.º de partituras (ejemplares físicos) ingresadas por depósito legal	27.010	150,84%	27.018	0,03%
N.º de partituras (títulos) ingresadas por depósito legal	14.678	172,62%	13.572	-7,54%
N.º de registros sonoros (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	6.501	61,60%	4.597	-29,29%
N.º de registros sonoros (títulos) ingresados por depósito legal	6.177	53,85%	4.046	-34,50%
N.º de materiales gráficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	7.370	-1,33%	5.451	-26,04%
N.º de materiales gráficos (títulos) ingresados por depósito legal	7.338	-1,75%	5.451	-25,72%
N.º de materiales cartográficos (ejemplares físicos) ingresados por depósito legal	2.172	26,87%	1.845	-15,06%
N.º de materiales cartográficos (títulos) ingresados por depósito legal	1.127	31,66%	911	-19,17%
Ingresos por compra	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019¹
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por compra	52.475	1.147,03%	2.784	-94,69%
N.º de documentos (títulos) ingresados por compra	48.062	1.282,68%	1.811	-96,23%
Ingresos por donativo	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019

¹ En 2018 se adquirieron tres archivos literarios y documentales, un título de publicaciones seriadas españolas antiguas y un archivo fotográfico que incluían un elevado número de piezas. Por razones presupuestarias, en 2019 se ha adquirido un único archivo personal.

N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por donativo	256.388	325,78%	66.462	-74,08%
N.º de documentos (títulos) ingresados por donativo	228.962	308,77%	62.284	-72,80%
Ingresos por canje	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
N.º de documentos (ejemplares físicos) ingresados por canje	524	7,16%	505	-3,63%
N.º de documentos (títulos) ingresados por canje	244	-4,69%	215	-11,89%

	Dato de 2018	Dato de 2019
Proporción de lo recibido por canje en relación a lo enviado	Ejemplares recibidos: 524 Ejemplares enviados: 62	Ejemplares recibidos: 505 Ejemplares enviados: 169

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

Ingresos por depósito legal electrónico	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Volumen de publicaciones en línea ingresadas	134,53 TB	16,59%	211,54 TB	57,24%
Desglose por tipo de documento ingresado por depósito legal electrónico	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de URL únicas archivadas	773.020.487	50,01%	1.087.230.899	40,65%
Número de publicaciones en línea depositadas	37.504	108,45%	10.078	-73,13%

Fuente: Datos del Área de Gestión del Depósito de las Publicaciones en Línea.

1.1.2. Control de los ingresos por depósito legal

[Referencia ISO/28118, A.1.1]

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de reclamaciones realizadas a las oficinas de depósito legal	6.120	548,99%	3.704	-39,48%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

	Dato de 2018	Dato de 2019
Porcentaje de reclamaciones con respuesta positiva respecto al total	76,50%	65,46%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

1.1.3. Costes relacionados con el incremento de las colecciones

Costes relacionados con el incremento de las colecciones	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Coste medio de cada documento enviado por canje (teniendo en cuenta datos de franqueo postal)	5,01 €	0,28 €	3,69 €	-1,32 €
Coste por descarga de recursos electrónicos [Referencia ISO/28118, A.4.2]	Coste total: 26.378,30 € Número de descargas: 39.945 Coste por descarga: 0,66 €	-0,40 €	Coste total: 28.824,67 € Número de descargas: 39.299 Coste por descarga: 0,73 €	-0,07 €
Valor económico de los donativos ingresados	864.422,00 €	55,87%	954.256,00 €	10,39%
Valor económico de los ingresos por canje	9.027,01 €	24,30%	4.706,00 €	-47,87%

Fuente: Datos del Departamento de Adquisiciones e Incremento del Patrimonio.

1.2. PRESERVACIÓN DE LAS COLECCIONES

[Referencia ISO/28118, A.8.1, A.8.2]

1.2.1. Documentos revisados

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de documentos (ejemplares físicos) revisados ²	7.438	61,34%	8.411	13,08%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

² Se recogen las distintas actuaciones relacionadas con el Plan de Preservación de la BNE.

1.2.2. Documentos a los que se les ha aplicado un tratamiento de conservación

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de documentos (ejemplares físicos) tratados ³	13.581	330,46%	5.520	-59,35%

Fuente: Departamento de Preservación y Conservación de Fondos.

1.2.3. Control de condiciones medioambientales en depósitos de fondos bibliográficos

[Referencia ISO/28118, A.8.3]

Total m² de superficie en depósitos de fondos bibliográficos con control de climatización y porcentaje

Las condiciones ambientales de los depósitos de las sedes de Recoletos y Alcalá son controladas con termohigrógrafos electrónicos. Los datos son tratados informáticamente y analizados por un técnico en conservación preventiva del Área de Seguridad y Mantenimiento. Mensualmente son supervisados por el Laboratorio de Restauración.

El protocolo de medición incluye el volcado de datos desde las unidades de medición al ordenador de mantenimiento, tratamiento de los datos mediante el sistema de análisis ambiental *Climate Notebook*, específico para materiales patrimoniales, resumen estadístico y elaboración de informes. Los resultados están disponibles para los diferentes servicios de la Biblioteca Nacional con una periodicidad mensual o semanal, según las necesidades.

Además, se controla mediante el mismo sistema el 100% de las muestras bibliográficas realizadas en las salas de exposiciones Recoletos y sala Hipóstila. En el caso de préstamo a exposiciones en el exterior de la Biblioteca Nacional, bajo demanda del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos o de los servicios afectados se adjuntan medidores de humedad y temperatura a determinadas obras prestadas. Los resultados son analizados después de la devolución de las obras.

Fuente: Datos del Departamento de Preservación y Conservación de Fondos y del Área de Seguridad y Mantenimiento.

1.3. ACCESIBILIDAD DE LAS COLECCIONES

1.3.1. Colocación correcta de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.3.2]

³ ídem.

Dato de 2018	Dato de 2019
Número total de documentos recontados: 100.950.	Número total de documentos recontados: 290.994
Número total de documentos pendientes de localizar: 119.	Número total de documentos pendientes de localizar: 177
El 99,88% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.	El 99,94% de los documentos estaban correctamente colocados al realizar el recuento.

Fuente: Datos del recuento anual de fondos.

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

Crecimiento del catálogo por tipos de materiales	Dato a 31 de diciembre de 2018 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	crecimiento en 2018	Dato a 31 de diciembre de 2019 (y dato de altas entre 1 de enero y 31 de diciembre)	crecimiento en 2019
Monografías modernas	3.273.825 (125.386 altas)	3,37%	3.335.966 (63.445 altas)	1,90%
Libros antiguos hasta 1830	182.378 (9.135 altas)	4,88%	190.823 (8.921 altas)	4,63%
Revistas y periódicos	176.576 (3.196 altas)	1,78%	180.283 (4.012 altas)	2,10%
Mapas y planos	107.915 (5.562 altas)	5,46%	112.010 (4.110 altas)	3,79%
Dibujos, grabados y fotografías	419.344 (66.475 altas)	18,19%	513.788 (94.865 altas)	22,52%

Grabaciones sonoras	384.308 (22.131 altas)	6,03%	401.472 (17.374 altas)	4,47%
Partituras	220.160 (12.227 altas)	6,11%	238.841 (18.571 altas)	8,49%
Manuscritos y documentos	65.413 (14.684 altas)	28,91%	69.191 (3.909 altas)	5,78%
Videograbaciones	130.286 (7.540 altas)	6,11%	135.844 (5.655 altas)	4,27%
Total bibliográficos	4.960.205 (266.336 altas)	3,01%	5.280.510 (221.961 altas)	6,46%
Fondos	11.001.746 (374.831 altas)	3,46%	11.371.804 (375.447 altas)	3,36%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

1.3.3. Costes relacionados con la catalogación de las colecciones

[Referencia ISO/28118, A.9.1]

	Dato de 2018	Dato de 2019
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (servicio de catalogación externo)	9,75 € [subsanción de errata detectada en el informe de 2018] Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia	Entre 9,75 € y 10,21€ Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización y fondos) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso y título) y autoridades de materia

Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (personal de plantilla)	8,74 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. Las altas se han realizado sobre registros previamente creados, con datos del ISBN o datos mínimos (números de DL, ISBN). No se incluye tratamiento de fondos.	11,69 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad. Una sola persona realiza todo el proceso completo. Las altas producidas hasta junio se han realizado sobre registros previamente creados, con datos del ISBN o datos mínimos (números de DL, ISBN). No se incluye tratamiento de fondos.
Coste por registro de monografía moderna introducido en el catálogo (proyecto de catalogación compartida)	No hubo	5,99 € Incluye: altas de registros bibliográficos (catalogación, clasificación, indización) y sus correspondientes registros de autoridad (persona, entidad, congreso, título) y autoridades de materia. No incluye registros de fondos.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

1.3.4. Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica y de la Hemeroteca Digital

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

Crecimiento de la Biblioteca Digital Hispánica	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Títulos disponibles a 31 de diciembre	219.954	9,17%	222.517	1,17%

Páginas disponibles a 31 de diciembre	28.296.644	10,51%	28.866.443	2,01%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	18.479	-10,70%	2.563	-86,13%
Páginas nuevas disponibles (incremento)	2.690.412	-5,36%	569.799	-78,82%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

Crecimiento de la Hemeroteca Digital	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Títulos disponibles a 31 de diciembre	2.155 títulos	7,53%	2.412	11,93%
Páginas disponibles a 31 de diciembre	58.654.219 páginas	31,97%	69.061.166	17,74%
Títulos nuevos disponibles (incremento)	151	287,18%	257	70,20%
Páginas nuevas disponibles (incremento)	14.207.714	3,94%	10.406.947	-26,75%

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

1.3.5. Porcentaje de nuevas entradas en la Bibliografía Nacional

[Referencia ISO/28118, A.2.1]

Datos de 2018	Datos de 2019
<ul style="list-style-type: none"> • Se han incorporado 62.147 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 85,72% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018. • Se han incorporado 1.016 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 72,93% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018. • Se han incorporado 688 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 99,71% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2017 o 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se han incorporado 51.101 altas de registros bibliográficos de monografías modernas en la Bibliografía Española. El 98,80% de los registros corresponde a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019. • Se han incorporado 526 altas de registros bibliográficos de publicaciones periódicas en la Bibliografía Española. El 78,90% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019. • Se han incorporado 691 altas de registros bibliográficos de materiales cartográficos en la Bibliografía Española. El 98,99% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019. • Se han incorporado 1.751 altas de registros bibliográficos de música impresa en la Bibliografía Española. El 82,01% de los registros corresponden a obras cuya fecha de publicación es 2018 o 2019.

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

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]

Tasa de ocupación	Dato de 2018	Dato de 2019
Global	24%	25%
Mañanas de lunes a viernes	24%	25%
Tardes de lunes a viernes	25%	27%
Sábados	22%	21%

Fuente: Datos recogidos en todas las salas de lectura de la BNE. Periodo de la muestra en 2019: del 11 al 16 de noviembre (ambos inclusive) y del 18 al 23 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.).

Tasa de ocupación mañanas de lunes a viernes	Dato de 2018	Dato de 2019
Salón de Lectura María Moliner	25%	26%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	23%	27%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	23%	29%
Sala Cervantes	56%	37%
Sala Goya	24%	27%
Sala Barbieri	17%	11%

Sala de Alcalá	10%	10%
Sala Multimedia	6%	12%
Sala de Información Bibliográfica - SDB	14%	26%
En la BNE	24%	25%

Tasa de ocupación tardes de lunes a viernes	Dato de 2018	Dato de 2019
Salón de Lectura María Moliner	25%	29%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	24%	26%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	21%	23%
Sala Cervantes	28%	26%
Sala Goya	33%	36%
Sala Barbieri	10%	15%
Sala de Alcalá	No abre	No abre
Sala Multimedia	13%	11%
Sala de Información Bibliográfica - SDB	33%	25%
En la BNE	25%	27%

Tasa de ocupación sábados	Dato de 2018	Dato de 2019
Salón de Lectura María Moliner	20%	19%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte papel)	22%	21%
Sala de Prensa y Revistas Larra (sala-soporte micro/digital)	40%	70%
Sala Cervantes	35%	19%
Sala Goya	36%	36%
Sala Barbieri	No abre	No abre
Sala de Alcalá	No abre	No abre
Sala Multimedia	9%	10%
Sala de Información Bibliográfica - SDB	21%	15%
En la BNE	22%	21%

2.1.2. Visitas de usuarios a las salas de lectura

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de visitas de usuarios a las salas ⁴	96.954	2,54%	104.296	7,57%

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

⁴ Es la suma de las visitas de usuarios en todas las salas. Actualmente no es posible diferenciar visitantes únicos.

2.1.3. Consultas al OPAC

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Número de sesiones	1.479.978	-2,81%	1.436.664	-2,93%
Número de consultas al OPAC (en una misma sesión se pueden registrar varias consultas)	1,34%	5.859.505	6.349.109	8,36%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la BNE.

2.1.4. Visitas a la Biblioteca Digital Hispánica

[Referencia ISO/28118, A.5.3]

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Visitas	1.654.787	20,44%	1.491.398	-9,87%
Usuarios («visitantes únicos»)	1.027.116	20,17%	876.227	-14,69%
Páginas vistas	8.145.734	15,54%	7.688.754	-5,61%
Documentos descargados	6.273.691	17,73%	6.065.712	-3,32%

Fuente: Datos del Área de Biblioteca Digital.

2.1.5. Visitas a la Hemeroteca Digital

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Visitas	835.752	1,89%	835.658	-0,01%
Usuarios (suma agregada anual)	437.361	5,08%	440.916	0,81%
Páginas vistas	10.375.155	-4,40%	9.975.878	-3,85%

Documentos descargados	4.175.633	7,13%	3.605.938	-13,64%
------------------------	-----------	-------	-----------	---------

Fuente: Datos del Departamento de Control Bibliográfico de Revistas.

2.1.6. Visitas a la web

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Visitas	7.071.456	2,97%	6.832.275	-3,38%
Usuarios («visitantes únicos»)	3.799.765	0,36%	3.721.557	-2,06%
Número de visitas a páginas	40.409.911	-0,46%	38.836.865	-3,89%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

2.1.7. Accesos directos desde la web institucional

[Referencia ISO/28118, A.3.5]

Actualmente se está trabajando en el desarrollo e implantación de una nueva web. La evaluación se realizará una vez finalizado este proceso.

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

2.1.8. Carnés de usuarios

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Carnés (nuevos carnés emitidos)	8.047	-3,78%	8.755	8,80%
Carnés vigentes a 31 de diciembre ⁵	36.884	-4,49%	35.550	-3,62%

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

⁵ Resultado de altas y bajas producidas en el año

2.1.9. Préstamo de fondos a usuarios

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Préstamos en sala y préstamos domiciliarios para usuarios	190.460	-4,32%	215.461	13,13%
Peticiones anticipadas	38.543	-10,80%	38.349	-0,50%

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

2.1.10. Reprografía

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Solicitudes gestionadas	7.088	2,58%	7.502	5,84%
Solicitudes de uso público de reproducciones	2.239	30,78%	2.053	- 8,31%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.1.11. Préstamo interbibliotecario⁶

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Préstamo interbibliotecario (solicitudes gestionadas incluyendo las canceladas o rechazadas)	2.673	-9,94%	2.345	-12,27%
Préstamo interbibliotecario (documentos enviados/recibidos) ⁷	1.950	-10,47%	1.180	-39,49%

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

⁶ En 2019 solo se han servido documentos originales en caso de disponer de tres o más ejemplares del mismo documento.

⁷ El número de documentos enviados o recibidos es siempre menor que el número de solicitudes que se gestionan en el Servicio de Préstamo Interbibliotecario, ya que una parte de las solicitudes no llegan a servirse, bien porque no está disponible el documento solicitado, bien porque el usuario cancela la solicitud después de recibir la información. En todos los casos se informa de la gestión realizada antes de su cierre en el sistema.

2.1.12. Formación de usuarios

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Cursos de formación de usuarios (sesiones impartidas)	112	21,74%	117	4,46%
Cursos de formación de usuarios (asistentes)	538	24,25%	622	15,61%

Fuente: Datos del Departamento de Referencia y del Grupo de Trabajo de Formación de Usuarios de la BNE.

2.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

2.2.1. Tiempos en el servicio de fondos

[Referencia ISO/28118, A.3.3]

Tiempos de respuesta en el servicio de fondos y petición anticipada de fondos	Dato de 2018	Dato de 2019	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	100% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.269 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2018. Todas las peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos.	98,82% Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 1.191 peticiones directas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE en una semana de actividad normal de noviembre de 2019. 1.177 peticiones fueron servidas en un tiempo inferior a 30 minutos.	Servir la petición directa de fondos en un tiempo máximo de 30 minutos.
Número de peticiones anticipadas de fondos servidas en el plazo comprometido y	100% Porcentaje obtenido a partir de	99,95% Porcentaje obtenido a partir de	<i>Servir la petición anticipada de fondos en la fecha solicitada por el</i>



porcentaje sobre el total	<p>una muestra de 3.443 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el servicio de peticiones de la sede de Alcalá a la sede de Madrid en una semana de actividad normal de noviembre de 2018.</p> <p>Todas las peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.</p>	<p>una muestra de 1.836 peticiones anticipadas de fondos atendidas en las distintas salas de la BNE y en el servicio de peticiones de la sede de Alcalá a la sede de Madrid en una semana de actividad normal de noviembre de 2019.</p> <p>1.835 peticiones fueron servidas en el plazo solicitado por el usuario.</p>	<p><i>usuario. La solicitud deberá efectuarse al menos con 24 horas de antelación, excluidos sábados, domingos y festivos. Los fondos ubicados en la sede de Alcalá se servirán en las salas de la sede de Recoletos en los mismos plazos, a partir de las 16 horas del día siguiente a la petición.</i></p>
---------------------------	--	--	--

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

2.2.2. Tiempos de respuesta del préstamo interbibliotecario

[Referencia ISO/28118, A.3.4]

	Dato de 2018	Dato de 2019	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).	En 2018 se cursaron un total de 2.673 solicitudes de préstamo interbibliotecario. De ellas, en 2.566 (un 96%) se cumplió el compromiso de la Carta.	En 2019 se cursaron un total de 2.345 solicitudes de préstamo Interbibliotecario. De ellas, en 2.213 (un 94%) se cumplió el compromiso de la Carta.	<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>

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.2.3. Tiempos de respuesta de reprografía

	Dato de 2018	Dato de 2019	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 5.054 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.707 (93,13% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	Sobre un total de 5.549 presupuestos de reprografía conformados o enviados, en 4.830 (87,04% sobre el total) se ha cumplido el plazo de respuesta establecido en la Carta de Servicios (10 días hábiles a partir de la solicitud)	<i>Conformar o enviar los presupuestos de reprografía en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud, siempre que las solicitudes reúnan los requisitos necesarios.</i>
Número de reproducciones de fondos atendidas en el plazo máximo	Sobre un total de 7.088 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha	Sobre un total de 7.502 expedientes de solicitudes de reprografía, se ha	Atender las solicitudes de reproducción de fondos en un plazo máximo de 20 días

establecido en la Carta de Servicios y porcentaje sobre el total	cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago en 5.493 casos, es decir, en el 77,5% de los casos.	cumplido el plazo de atenderlas en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir de la recepción del pago en 4.498 casos, es decir, en el 59,96 % de los casos	hábiles a partir de la recepción del pago.
--	---	--	--

Fuente: Datos del Servicio de Suministro de Documentos.

2.2.4. Tiempos de respuesta en preguntas de referencia en remoto

[Referencia ISO/28118, A.6.2]

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2018	Dato de 2019	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	El 94,29% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría —el 67 %—, en menos de 24 horas. Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 105 consultas recibidas entre el 26 de octubre y el 14 de noviembre de 2018.	El 95,15% de las consultas se han respondido en menos de 72 horas (excluyendo sábados, domingos y festivos), y la mayoría —el 69,91%—, en menos de 24 horas. Porcentaje obtenido a partir de una muestra de 103 consultas recibidas entre el 8 y el 27 de octubre de 2019.	<i>Responder las peticiones diferidas de información bibliográfica en un tiempo máximo de 3 días hábiles desde su recepción.</i>

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

2.2.5. Tiempos de respuesta en servicios de información presencial

Tiempos de respuesta en la provisión de información bibliográfica	Dato de 2018	Dato de 2019	Compromiso de la Carta de Servicios

Número de lectores a los que se ha facilitado información bibliográfica directa en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos y porcentaje sobre el total	Se ha cumplido en el 100% (338 casos) en una muestra de 338 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 2018.	Se ha cumplido en el 99,53% (426 casos) en una muestra de 428 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 2019.	<i>Atender las consultas bibliográficas directas en las salas de lectura con un tiempo máximo de espera de 10 minutos.</i>
--	--	--	--

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

Tiempos de respuesta en la provisión de información general	Dato de 2018	Dato de 2019	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 130 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2018.	91,85% Porcentaje obtenido a partir de los datos de una muestra de 356 visitantes en una semana de actividad normal en noviembre de 2019.	<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>

Fuente: Datos del Departamento de Referencia.

3. DIFUSIÓN CULTURAL

3.1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN CULTURAL Y SU PROMOCIÓN

Indicadores relacionados con la difusión cultural	Dato de 2018	Dato de 2019	Compromiso de la Carta de Servicios
Boletines informativos de las actividades culturales de la BNE en	Se han enviado 10 boletines informativos de las	Se han enviado 10 boletines informativos de las	<i>Informar, en formato impreso o virtual, como mínimo con una semana</i>

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	<p>actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 83 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 11.923 personas.</p> <p>En todos los casos se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%.</p>	<p>actividades culturales por vía electrónica. En todos los casos se ha cumplido el compromiso de la Carta de Servicios.</p> <p>Siguiendo este mismo criterio, se han realizado un total de 73 comunicaciones electrónicas relacionadas con las actividades culturales, que han sido enviadas con una semana de antelación a un total de 12.211 personas.</p> <p>En todos los casos sí se ha cumplido con el compromiso de la carta de servicios: 100%</p>	<i>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	<p>Visitas primer semestre: 667</p> <p>Visitas segundo semestre: 434</p>	<p>Visitas primer semestre: 602</p> <p>Visitas segundo semestre: 406</p>	<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 100 visitas al semestre, para grupos de público general y familiar, académicos y profesionales del mundo del libro y las bibliotecas.</i>
Número de asistentes a visitas guiadas	21.019 asistentes	16.221 asistentes	
Número de exposiciones temporales con fondos	7 exposiciones	7 exposiciones	<i>Ofrecer una programación de exposiciones temporales de al menos 6</i>

propios de la BNE (no incluye las realizadas en el Museo de la BNE)			<i>al año que, como mínimo en una tercera parte, estén integradas por fondos propios de la BNE.</i>
Número de visitantes a las exposiciones temporales (no incluye los visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE)	157.124 visitantes	284.423 visitantes	
Número de exposiciones de colecciones de la BNE realizadas en el año en el Museo de la BNE	7 exposiciones	6 exposiciones	Renovar al menos 3 veces al año la exposición de colecciones de la BNE en el Museo de la BNE.
Número de visitantes a las exposiciones del Museo de la BNE	79.490 visitantes	98.896 visitantes	
Actos culturales	93 actos culturales	73 actos culturales	<i>Ofrecer una programación de actividades culturales, educativas y formativas, con una frecuencia mínima de 40 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>
Talleres en el Museo de la BNE	135 talleres	155 talleres	
Número de asistentes a actos culturales	9.178 asistentes	9.914 asistentes	
Número de asistentes a talleres en el Museo	2.750 asistentes	3.630 asistentes	

de la BNE			
-----------	--	--	--

Fuente: Datos de la Dirección Cultural.

4. POTENCIAL Y DESARROLLO

4.1. CONVENIOS VIGENTES Y CONVENIOS FIRMADOS A LO LARGO DEL AÑO

Convenios vigentes	A 31 de diciembre de 2018	A 31 de diciembre de 2019
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	4	1
Convenios de carácter técnico profesional	30	18
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	20	12
Convenios para el desarrollo de actividades culturales	21	9
Total (pueden haber sido firmados en el año en curso o en años anteriores)	75	40
Convenios firmados	Durante 2018	Durante 2019
Convenios marco con otras bibliotecas nacionales	—	1
Convenios de carácter técnico profesional	4	15
Convenios con universidades y otros centros de enseñanza para el desarrollo de prácticas	—	12

Convenios para el desarrollo de actividades culturales	4	10
Total (puede darse el caso de que el convenio haya finalizado en el mismo año en el que se firma)	8	38

Fuente: Datos del Área de Coordinación de Proyectos.

4.2. PORCENTAJE DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN PROYECTOS DE COOPERACIÓN BIBLIOTECARIA NACIONALES O INTERNACIONALES

[Referencia ISO/28118, A.7.4]

Dato de 2018	Dato de 2019
Un 7% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales. En total son 29 personas que participan en 49 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.	Un 7% del total del personal de plantilla de la BNE participa en proyectos de cooperación bibliotecaria nacionales e internacionales. En total son 27 personas que participan en 64 grupos de trabajo activos nacionales e internacionales.

Fuente: Datos de las diferentes unidades de la BNE.

4.3. TIEMPO DE ASISTENCIA A SESIONES DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTILLA⁸

[Referencia ISO/28118, A.7.2]

Dato de 2018	Dato de 2019
Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE y por el Ministerio de Cultura y Deporte: 11.885 horas (un promedio de 28,30 horas de formación por empleado).	Total de horas lectivas del personal en cursos convocados por la BNE dentro de sus planes de formación: 8.410 horas (un promedio de 22,61 horas de formación por empleado).

Fuente: Datos del Área de Recursos Humanos y Materiales.

⁸

No se contabilizan las horas de asistencia a cursos convocados por otros organismos externos.

4.4. PORTAL DATOS.BNE.ES

	Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
Visitas	900.856	0,18%	933.918	3,67%
Usuarios («visitantes únicos»)	732.397	2,58%	796.511	8,75%
Páginas vistas	2.031.263	3,38%	2.107.417	3,75%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.

4.5. SEGUIDORES EN MEDIOS SOCIALES

Dato de 2018	Variación en 2018	Dato de 2019	Variación en 2019
477.300	6,73%	504.075	5,61%

Fuente: Datos del Servicio de Difusión de Contenidos Digitales, Portales y Redes Sociales.



5. REFERENCIAS

Biblioteca Nacional de España. Carta de Servicios

http://transparencia.gob.es/servicios-buscador/contenido/planesmenores.htm?id=PLANES_E001239045048&lang=es&fcAct=2018-04-27T13:54:14.175Z

Biblioteca Nacional de España. Plan Estratégico 2015-2020

<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.

International Organization for Standardization. *ISO/TR 14873:2013, Information and documentation. Statistics and quality issues for web archiving*. ISO, 2013.