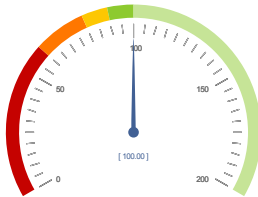


Grado de cumplimiento de compromisos en 2015:

Carta de Servicios: Biblioteca Regional de Murcia.

Consejería: Cultura y Portavocía.

2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia - 2015

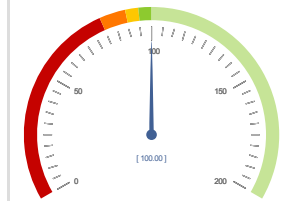
Código	Denominación																																																								
1	Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo será de 10 minutos  (Número mensual de tiempos de espera >= 10 minutos / Número de préstamos realizadas en el mes) X 100 = 100.																																																								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>E</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> <th>2015</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número mensual de tiempos de espera &gt;= 10 minutos</td> <td>4786</td> <td>5034</td> <td>5634</td> <td>4598</td> <td>4506</td> <td>4078</td> <td>3448</td> <td>3010</td> <td>4839</td> <td>5328</td> <td>4996</td> <td>4202</td> <td>Σ = 544.629</td> </tr> <tr> <td>Número de préstamos realizadas en el mes</td> <td>4786</td> <td>5034</td> <td>5634</td> <td>4598</td> <td>4506</td> <td>4078</td> <td>3448</td> <td>3010</td> <td>4839</td> <td>5328</td> <td>4996</td> <td>4202</td> <td>Σ = 544.629</td> </tr> <tr> <td><b>Cálculo</b></td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015	Número mensual de tiempos de espera >= 10 minutos	4786	5034	5634	4598	4506	4078	3448	3010	4839	5328	4996	4202	Σ = 544.629	Número de préstamos realizadas en el mes	4786	5034	5634	4598	4506	4078	3448	3010	4839	5328	4996	4202	Σ = 544.629	<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015																																											
	Número mensual de tiempos de espera >= 10 minutos	4786	5034	5634	4598	4506	4078	3448	3010	4839	5328	4996	4202	Σ = 544.629																																											
Número de préstamos realizadas en el mes	4786	5034	5634	4598	4506	4078	3448	3010	4839	5328	4996	4202	Σ = 544.629																																												
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100																																												
																																																									
	100 100																																																								

Actualización de información en el sitio web de la Biblioteca, [www.bibliotecaregional.carm.es](http://www.bibliotecaregional.carm.es) se hará en un plazo máximo de 3 días.

**(Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido / Número de actuaciones realizadas en el mes) X 100= 100.**

2

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido	30	35	50	34	28	26	25	20	28	34	30	28	$\Sigma = 368$
Número de actuaciones realizadas en el mes	30	35	50	34	28	26	25	20	28	34	30	28	$\Sigma = 368$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
100

3

Renovación de la colección en un 4 % anual sobre el total.

(Número de fondos de la colección renovados en el año / Número de fondos al final del año) >= 4%.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de fondos de la colección renovados en el mes	1436	2176	2653	2791	965	1460	-88	75	1213	905	1944	1246	$\Sigma = 16.776$
Número de fondos al final del año anterior	4027												$\Sigma = 402.709$
Nº de fondos del año anterior distribuidos mensualmente	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	3355	$\Sigma = 402.709,00$
<b>Cálculo</b>	4,28	6,48	7,91	8,32	2,88	4,35	-0,26	0,22	3,61	2,70	5,79	3,71	4,17



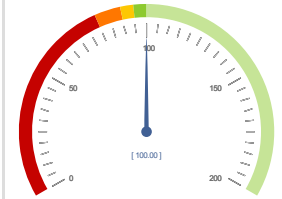
4,17  
4,00

4

Las solicitudes de información presencial se responden en el plazo máximo de 15 minutos.

**(Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de información) X 100= 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido	180	40	24	225	38	30	25	48	10	70	20	100	$\Sigma = 810$
Número mensual de solicitudes de información	180	40	24	225	38	30	25	48	10	70	20	100	$\Sigma = 810$
<b>Cálculo</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



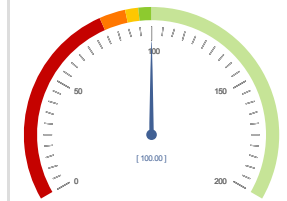
100  
100

5

Las solicitudes de información vía electrónica se responden en el plazo máximo de 2 días laborables.

**(Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de información) X 100= 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido	180	40	24	225	38	30	25	48	10	70	20	100	$\Sigma = 810$
Número mensual de solicitudes de información	180	40	24	225	38	30	25	48	10	70	20	100	$\Sigma = 810$
<b>Cálculo</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



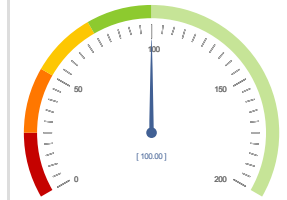
100  
100

6

Servir las colecciones de depósito, es decir, no accesibles al público, en un máximo de 15 minutos.

**(Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido / Número de colecciones mensuales servidas) X 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido	624	600	525	724	933	545	922	669	954	932	442	248	Σ = 8.118
Número de colecciones mensuales servidas	624	600	525	724	933	545	922	669	954	932	442	248	Σ = 8.118
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



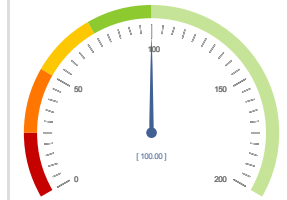
100  
100

7

Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de 15 días, dándose traslado de las mismas al Servicio de Atención al Ciudadano.

**( Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo / Número mensual de sugerencias o reclamaciones) X 100= 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo	12	1	15	23	9	28	30	32	17	5	16	2	$\Sigma = 190$
Número mensual de sugerencias o reclamaciones	12	1	15	23	9	28	30	32	17	5	16	2	$\Sigma = 190$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
100

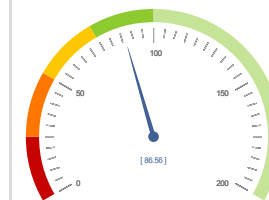


8

Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 5 días.

(Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas ) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido	120	174	100	25	80	150	42	94	122	100	124	99	$\Sigma = 1.230$
Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas	124	180	129	80	80	192	39	94	141	119	112	131	$\Sigma = 1.421$
<b>Cálculo</b>	96,77	96,67	77,52	31,25	100	78,13	107,69	100	86,52	84,03	110,71	75,57	86,56



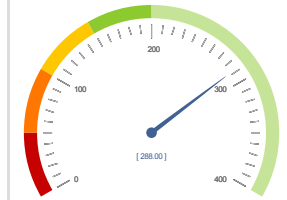
86,56  
100,00

9

Programar y realizar más de 200 actividades de animación a la lectura anuales.

**Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente  $\geq$  200.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	$\Sigma = 288$
<b>Meta parcial</b>	17	33,33	50,00	67	83,33	100,00	117	133,33	150,00	167	183,33	200,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	24	48	72	96	120	144	168	192	216	240	264	288	



288

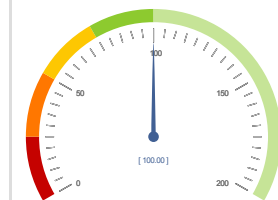
200

10

Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de una hora y media

**(Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido / Número mensual de obras devueltas ) X 100 = 100.**

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2015
Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido	3935	4103	4664	3887	3970	4357	2935	2354	3091	4002	4068	3561	Σ = 410.110
Número mensual de obras devueltas	3935	4103	4664	3887	3970	4357	2935	2354	3091	4002	4068	3561	Σ = 410.110
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
100

Nº de compromisos listados: 10