



## MARIANA SEMPERE CLEMENT, JEFA DE NEGOCIADO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA, PRESENTA EL SIGUIENTE

### INFORME

La Red de Bibliotecas Municipales de Santa Pola presentó en 2023 la Carta de Servicio como instrumento de mejora de su funcionamiento para dar respuesta a la demanda social que reclama servicios públicos de calidad.

Presentamos ahora los datos relativos a los compromisos de calidad e indicadores:

#### Compromiso 1

Mantener las bibliotecas abiertas al público el 95% de los días programados para la apertura con una media de 7 horas diarias, salvo causas ajenas al servicio.

Indicador: porcentaje de días de cierre por incidencias respecto al calendario de apertura programado: **El porcentaje de días es de 95%.**

#### Compromiso 2

Responder las consultas de información especializada de manera presencia o en formato electrónico antes de 72 horas (exceptuando días festivos y fines de semana).

Indicador: Número de consultas de información atendidas antes de 72 horas respecto del total de consultas recibidas: **El Total de consultas del año 2024 ha sido 6765.**

#### Compromiso 3

Realización de un boletín trimestral de novedades y de actividades.

Indicador: número de boletines elaborados por cada biblioteca. **Total de Boletines de novedades 21 boletines el año 2024. Total de Agenda de Actividades en 2024, 12.**

#### Compromiso 4

Programar periódicamente actividades culturales y de promoción de la lectura, así como actividades cívicas, educativas y de divulgación.

Indicador: Número de actos con más del 50% de asistentes previstos sobre el total de actos programados por las bibliotecas. **Año 2024, 324 actos.**

#### Compromiso 5

Dar respuesta a las solicitudes de cesión de espacios de la biblioteca con celeridad, respondiendo antes de 30 días.

Indicador: Número de solicitudes contestadas antes de 30 días sobre el total de solicitudes. **Total de solicitudes contestadas en 2024 antes de 30 días: 26.**

#### Compromiso 6





Facilitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 15 días.  
Indicador: Porcentaje de préstamos interbibliotecarios resueltos en un máximo de 15 días sobre el total de solicitudes. **Total solicitudes año 2024, 191.**

### Compromiso 7

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovando anualmente al menos en 1200 ejemplares.

Indicador: Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas. **Este año 2024 la Red de Bibliotecas Públicas Municipales ha incorporado a su fondo un total de 2282 tanto por compra como por donación.**

### Compromiso 8

Facilitar el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo en un tiempo máximo de 5 días.

Indicador: Número de documentos expedidos antes de los 5 días sobre el total de carnés solicitados. **Documentos expedidos en el año 2024 en tiempo y forma: 987.**

### Compromiso 9

Elaborar y publicar informes estadísticos anuales de las bibliotecas en la web de las bibliotecas antes del mes de junio del año siguiente.

Indicador: informes publicados en el periodo indicado. **Este año 2024 se han realizado 4 informes a lo largo del año.**

### Compromiso 10

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador: Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas como máximo en 30 días y las contestadas en 2 meses. **Se ha cumplido el compromiso del 60% en este año 2024.**

### Compromiso 11

Promover la presencia de la mujer en sus actividades así como utilización de lenguaje igualitario y no sexista en sus escritos.

Indicador: Porcentaje de actividades en las que la mujer sea protagonista en relación al total de actividades organizadas. **El porcentaje en 2024 ha sido un poco superior al 50%.**

### Compromiso 12

Fomentar el uso de lengua valenciana en los escritos y actividades de las bibliotecas municipales.

Indicador: Porcentaje de textos escritos en valenciano y actividades en valenciano en relación a los textos y actividades totales realizados en las bibliotecas municipales. **El porcentaje de cartelería en Valenciano y actividades es la misma en castellano y valenciano.**

Es cuanto tiene que informar la funcionaria que suscribe.