

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2013



Compromiso 1: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.

Seguimiento: **Anual**
Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C

Periodo: Año 2013

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,51
Satisfacción con el trato recibido:	4,56
Media:	4,53

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,53**
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso: 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**
*Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento trimestral*

Periodo: Abril-junio

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
4	0	4

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
*Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento trimestral*

Periodo: Julio-septiembre

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
*Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento trimestral*

Periodo: Octubre-diciembre

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> </tbody> </table>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	6	0	6
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
6	0	6								
Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%										
Seguimiento: Trimestral <i>Registro informatizado en p: Carta de servicios</i> <i>Recuento trimestral</i>	Total 2013									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">16</td> </tr> </tbody> </table>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	16	0	16
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
16	0	16								
Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%										

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.															
Seguimiento: Trimestral <i>Registro en papel en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">495</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">495</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	495	0	495
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	495	0	495												
Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%															
Seguimiento: Trimestral <i>Registro en papel en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">919</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">919</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	919	0	919
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	919	0	919												
Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%															
Seguimiento: Trimestral <i>Registro en papel en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Octubre-diciembre														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">704</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">704</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	704	0	704
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	704	0	704												

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: Total 2013

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	2.837	0	2.837

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y
Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
34	2	36

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **94'44%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y
Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
104	0	104

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y
Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL

88	0	88									
Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%											
Seguimiento: Trimestral <i>Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)</i> <i>Recuento trimestral</i>	Total 2013										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">308</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">312</td> </tr> </tbody> </table>			SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	308	4	312
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
308	4	312									
Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 98'71% Estándar: 100%											

Compromiso 5: Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la Biblioteca.																								
Seguimiento: Trimestral <i>Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Documentos puestos a disposición de los usuarios</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>No servidos</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">369</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">370</td> </tr> </tbody> </table>					Documentos puestos a disposición de los usuarios				En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL	369	1	0	370								
Documentos puestos a disposición de los usuarios																								
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL																					
369	1	0	370																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Motivos de la no disponibilidad</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Documentos</th> </tr> <tr> <th>Perdidos</th> <th>Suspensión del servicio</th> <th>Descolocados</th> <th>Pedidos primera hora</th> <th>Errores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>					Motivos de la no disponibilidad					Documentos					Perdidos	Suspensión del servicio	Descolocados	Pedidos primera hora	Errores	0	0	0	0	1
Motivos de la no disponibilidad																								
Documentos																								
Perdidos	Suspensión del servicio	Descolocados	Pedidos primera hora	Errores																				
0	0	0	0	1																				
Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: 99'72% Estándar: 100%																								
Seguimiento: Trimestral <i>Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Documentos puestos a disposición de los usuarios</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>No servidos</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">252</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">252</td> </tr> </tbody> </table>					Documentos puestos a disposición de los usuarios				En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL	252	0	0	252								
Documentos puestos a disposición de los usuarios																								
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL																					
252	0	0	252																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Motivos de la no disponibilidad</th> </tr> <tr> <th colspan="5">Documentos</th> </tr> <tr> <th>Perdidos</th> <th>Suspensión</th> <th>Descolocados</th> <th>Pedidos primera</th> <th>Errores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Motivos de la no disponibilidad					Documentos					Perdidos	Suspensión	Descolocados	Pedidos primera	Errores					
Motivos de la no disponibilidad																								
Documentos																								
Perdidos	Suspensión	Descolocados	Pedidos primera	Errores																				

del servicio			hora	
0	0	0	0	0

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
545	0	6	551

Motivos de la no disponibilidad				
Documentos				
Perdidos	Suspensión del servicio	Descolocados	Pedidos primera hora	Deterioro
4	0	0	0	2

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **98,91%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo
Recuento trimestral

Total 2013

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.302	242	13	1.557

Motivos de la no disponibilidad				
Documentos				
Perdidos	Suspensión del servicio	Descolocados	Deterioro	Errores
11	241	0	2	1

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **83,62%**
Estándar: 100%

Compromiso 6: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: **Abril-junio**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
156	0	156

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
251	0	251

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: **Julio-septiembre**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
114	3	117

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **97,43%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
239	0	239

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Periodo: **Octubre-diciembre**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
177	0	177

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
328	0	328

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral

Total 2013

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
625	3	628

Motivos de la respuesta fuera de plazo
Coordinación interna
3(100%)

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,52%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.162	2	1.164

Motivos de la respuesta fuera de plazo
Coordinación interna
2(100%)

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,82%**
 Estándar: 100%

Compromiso 7: Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
5	2	7

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **71,42 %**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
15	10	25

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **60 %**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
9	3	12

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **75 %**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Total 2013

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
29	15	44

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **65'90 %**
 Estándar: 100%

Compromiso 8: Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Seguimiento: **Trimestral**

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p:Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Abril-junio

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Localización e información sobre BCLM								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	19	32	132	69	13	2	267	64'34
No Resuelta	1	0	0	0	0	0	1	0'20
TOTAL	20	32	132	69	13	2	268	64'58
%	7,46	11,94	49,25	25,75	4,85	0,75		

Información de referencia								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	2	21	7	13	6	2	51	12'29
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	21	7	13	6	2	51	12'29
%	3,92	41,18	13,73	25,49	11,76	3,92		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	2	45	20	16	10	3	96	23'13
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	45	20	16	10	3	96	23'13
%	2,08	46,88	20,83	16,67	10,42	3,13		

TOTAL							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	24	98	159	98	29	7	415
%	6	23	38	24	7	2	100%

Total Resueltas	414
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99'75%**
 Estándar: 100%

• **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
53	0	0	53

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	0		Webopac	7	13%
Sala General	49	92%	Correo electrónico	7	13%
Dirección	4	8%	Formulario web	26	49%
Hemeroteca	0		Pregunte	13	25%
			Presencial		
			Teléfono		
			Infopoint		

Tiempo medio empleado por pregunta: 12 h 16'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	22	26	73	96	9	11	237	68,30
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	22	26	73	96	9	11	237	68,30
%	9,28	10,97	30,80	40,51	3,80	4,64		

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	4	0	10	6	1	0	21	6,05
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	0	10	6	1	0	21	6,05
%	19,05	0,00	47,62	28,57	4,76	0,00		

	Información bibliográfica							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	3	7	27	49	3	0	89	25,65
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	7	27	49	3	0	89	25,65
%	3,37	7,87	30,34	55,06	3,37	0,00		

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
		29	33	110	151	13	11
%	8	9	32	44	4	3	100

Total Resueltas	347
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita::**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
49	0	0	49

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	3	6%	Webopac	11	23%
Dirección	3	6%	Correo electrónico	5	10%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	26	53%
Sala General	43	88%	Pregunte	6	12%
			Presencial	1	2%
			Teléfono	0	0%

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 41'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							TOTAL	%
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE			
Resuelta	28	49	154	80	7	8	326	75,46	
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	28	49	154	80	7	8	326	75,46	
%	8,59	15,03	47,24	24,54	2,15	2,45			

	Información de referencia							TOTAL	%
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE			
Resuelta	9	15	0	0	7	0	31	7,18	
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	9	15	0	0	7	0	31	7,18	
%	29,03	48,39	0,00	0,00	22,58	0,00			

	Información bibliográfica							TOTAL	%
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE			
Resuelta	5	3	59	1	7	0	75	17,36	
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	5	3	59	1	7	0	75	17,36	
%	6,67	4,00	78,67	1,33	9,33	0,00			

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	42	67	213	81	21	8	432
%	10	15	49	19	5	2	

Total Resueltas	432
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
61	0	0	61

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	9	15%	Webopac	5	8%
Sala General	1	2%	Correo electrónico	12	20%
Dirección	47	77%	Formulario web	30	49%
Hemeroteca	4	6%	Pregunte	11	18%
			Presencial	1	2%
			Teléfono	2	3%
			Infopoint	0	0%

Tiempo medio empleado por pregunta: 19 h 38'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **100%**
Estándar: 100%

Total 2013

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	102	150	534	320	35	28	1.169	69,54
No Resuelta	2	0	0	0	0	0	2	0,12
TOTAL	104	150	534	320	35	28	1.171	69,66
%	8,88	12,81	45,60	27,33	2,99	2,39		

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	27	48	17	22	21	2	137	8,15
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	48	17	22	21	2	137	8,15
%	19,71	35,04	12,41	16,06	15,33	1,46		

	Información bibliográfica							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	13	105	144	74	26	11	373	22,19
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13	105	144	74	26	11	373	22,19
%	3	28	39	20	7	3		

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
		144	303	695	416	82	41
%	8	9	32	44	4	3	100

Total Resueltas	1.679
Total No Resueltas	2

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,88%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
214	3	1	218

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	15	7%	Webopac	36	17%
Dirección	11	5%	Correo electrónico	32	15%
Hemeroteca	1	0%	Formulario web	103	47%
Sala General	187	86%	Pregunte	42	19%
Préstamo	4	2%	Presencial	3	1%
			Teléfono	2	1%
			Infopoint	0	0%

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 50'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,16%**
Estándar: 100%

- **Resolución a las consultas con rigor y profesionalidad:**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la información recibida.	4'32

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 9: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: **Abril-junio**

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	Actualizaciones
14	3
15	7
16	13
17	8
18	13
19	13
20	11
21	9
22	26
23	5
24	6
25	5
26	13

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **155**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	Actualizaciones
14	18
15	25

16	23
17	21
18	24
19	25
20	27
21	37
22	16
23	39
24	27
25	40
26	25

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales (Facebook): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **347**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	Actualizaciones
14	--
15	--
16	--
17	--
18	--
19	--
20	37
21	47
22	21
23	42
24	39
25	57
26	24

Se comenzó a utilizar Twitter en mayo.

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales (Twitter): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **267**
Estándar=>1

Periodo: Julio-septiembre

- Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	Actualizaciones
27	11
28	0
29	7
30	2
31	4
32	5
33	0
34	11
35	15
36	3

37	14
38	4
39	13

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **84,61%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **89**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):

Semana	Actualizaciones
27	25
28	14
29	13
30	12
31	11
32	17
33	11
34	15
35	11
36	19
37	19
38	21
39	18

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **206**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):

Semana	Actualizaciones
27	15
28	18
29	23
30	28
31	26
32	23
33	21
34	28
35	32
36	33
37	37
38	48
39	39

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **371**
Estándar=>1

Periodo: Octubre-diciembre

- Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	Actualizaciones
40	10
41	21
42	10
43	16
44	24
45	34
46	56
47	14
48	16
49	14
50	12
51	27
52	7
53	1

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **262**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):

Semana	Actualizaciones
40	18
41	28
42	27
43	24
44	20
45	26
46	26
47	25
48	28
49	19
50	28
51	27
52	7
53	6

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **309**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):

Semana	Actualizaciones
40	26
41	30
42	35
43	41
44	20
45	30
46	38
47	36
48	52
49	37
50	37
51	43
52	16
53	19

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **460**
Estándar=>1

Total 2013

- Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	Actualizaciones
1ª	3
2ª	5
3ª	5
4ª	0
5ª	6
6ª	6
7ª	4
8ª	10
9ª	16
10ª	9
11ª	7
12ª	5
13ª	22
14ª	4
15ª	7
16ª	13
17ª	8
18ª	13
19ª	13
20ª	11
21ª	9
22ª	26
23ª	5
24ª	6
25ª	5

26	13
27 ^a	11
28 ^a	0
29 ^a	7
30 ^a	2
31 ^a	4
32 ^o	5
33 ^a	0
34 ^a	11
35 ^a	15
36 ^o	3
37 ^a	14
38 ^a	4
39 ^a	13
40 ^a	10
41 ^a	21
42 ^a	10
43 ^a	16
44 ^a	24
45 ^a	34
46 ^a	56
47 ^a	14
48 ^a	16
49 ^a	14
50 ^a	12
51 ^a	27
52 ^a	7
53 ^a	1
	582
Actualizaciones por semana:	10,98

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **96,22%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones:**582**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):

Semana	Actualizaciones
1 ^a	--
2 ^a	--
3 ^a	--
4 ^a	--
5 ^a	--
6 ^a	--
7 ^a	--
8 ^a	--
9 ^a	--
10 ^a	--
11 ^a	--
12 ^a	--
13 ^a	--
14 ^a	18
15 ^a	25
16 ^a	23
17 ^a	21
18 ^a	24
19 ^a	25
20 ^a	27
21 ^a	37

22 ^a	16
23 ^a	39
24 ^a	27
25 ^o	40
26	25
27 ^a	25
28 ^a	14
29 ^a	13
30 ^a	12
31 ^a	11
32 ^o	17
33 ^a	11
34 ^a	15
35 ^a	11
36 ^o	19
37 ^a	19
38 ^a	21
39 ^a	18
40 ^a	18
41 ^a	28
42 ^a	27
43 ^a	24
44 ^a	20
45 ^a	26
46 ^a	26
47 ^a	25
48 ^a	28
49 ^a	19
50 ^a	28
51 ^a	27
52 ^a	7
53 ^a	6
	862
Actualizaciones por semana:	21,55

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **862**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):

Semana	Actualizaciones
1 ^a	--
2 ^a	--
3 ^a	--
4 ^a	--
5 ^a	--
6 ^a	--
7 ^a	--
8 ^a	--
9 ^a	--
10 ^a	--
11 ^a	--
12 ^a	--
13 ^a	--
14 ^a	--
15 ^a	--

16 ^a	--
17 ^a	--
18 ^a	--
19 ^a	--
20 ^a	37
21 ^a	47
22 ^a	21
23 ^a	42
24 ^a	39
25 ^o	57
26	24
27 ^a	15
28 ^a	18
29 ^a	23
30 ^a	28
31 ^a	26
32 ^o	23
33 ^a	21
34 ^a	28
35 ^a	32
36 ^o	33
37 ^a	37
38 ^a	48
39 ^a	39
40 ^a	26
41 ^a	30
42 ^a	35
43 ^a	41
44 ^a	20
45 ^a	30
46 ^a	38
47 ^a	36
48 ^a	52
49 ^a	37
50 ^a	37
51 ^a	43
52 ^a	16
53 ^a	19
	32,29
Actualizaciones por semana:	1.098

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **1.098**
Estándar=>1

Compromiso 10: Oferta de acceso a Internet mediante al menos 25 puestos de acceso público y de la WiFi de la Biblioteca.	
Seguimiento: Trimestral Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	Periodo: Abril-junio
Número de puestos disponibles en el período: 32/33 Estándar: >= 25	

Disponibilidad de WIFI: 5 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Registro informatizado en p:Carta de servicios</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre
Número de puestos disponibles en el período: 25/33 Estándar: >= 25	
El número de ordenadores disponibles se redujo por la reestructuración de dos de las salas de la Biblioteca entre septiembre y octubre	
Disponibilidad de WIFI: 3 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Registro informatizado en p:Carta de servicios</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Octubre-diciembre
Número de puestos disponibles en el período: 17/33 Estándar: >= 25	
Disponibilidad de WIFI: 5 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Registro informatizado en p:Carta de servicios</i> <i>Recuento trimestral</i>	Total 2013
Número de puestos disponibles en el período: 17/33 Media de puestos disponibles en el período: 26,25 /33 Estándar: >= 25	
Disponibilidad de WIFI: 3 Media de puntos de red disponibles en el período: 4,5 Estándar: = >1	

Compromiso 11: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.

Seguimiento: Trimestral <i>Registro informatizado en p:Carta de servicios</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio
Número de equipos disponibles en el período: 2/3	

Estándar: >= 1
Periodo: Julio-septiembre
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: >= 1
Periodo: Octubre-diciembre
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: >= 1
Total 2013
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Media de equipos disponibles en el período: 1,25/3 Estándar: >= 1
La fotocopiadora de Hemeroteca lleva sin tóner desde noviembre de 2011

Compromiso 12: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.																																						
Seguimiento: Trimestral. <i>Registro informatizado en p:Carta de servicios</i> <i>Recuento anual</i>			Periodo: Abril-junio																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>MESES</th> <th>Fecha de cierre del programa</th> <th>Público objetivo</th> <th>Cursos</th> <th>Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Abril</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">25 de marzo</td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">228</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Mayo</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">26 de abril</td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Junio</td> <td rowspan="2" style="text-align: center;">24 de mayo</td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">168</td> </tr> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">441</td> </tr> </tbody> </table>					MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes	Abril	25 de marzo	Adulto	0	0	Infantil	8	228	Mayo	26 de abril	Adulto	0	0	Infantil	1	15	Junio	24 de mayo	Adulto	2	30	Infantil	6	168	TOTAL			17	441
MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes																																		
Abril	25 de marzo	Adulto	0	0																																		
		Infantil	8	228																																		
Mayo	26 de abril	Adulto	0	0																																		
		Infantil	1	15																																		
Junio	24 de mayo	Adulto	2	30																																		
		Infantil	6	168																																		
TOTAL			17	441																																		
Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: 1 Estándar = 1																																						
Número de actividades trimestrales ofertadas: 17 Estándar = >1																																						
Periodo: Julio-septiembre																																						

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
julio		Adulto	0	0
		Infantil	5	87
Agosto		Adulto	0	0
		Infantil	2	51
septiembre		Adulto	0	0
		Infantil	4	85
TOTAL			11	223

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **11**
Estándar = >1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre		Adulto	2	36
		Infantil	22	677
Noviembre		Adulto	2	55
		Infantil	14	488
diciembre		Adulto	5	236
		Infantil	6	275
TOTAL			51	1.767

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **51**
Estándar = >1

Total 2013

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0

		Infantil	4	96
Febrero		Adulto	0	0
		Infantil	7	188
marzo		Adulto	0	0
		Infantil	8	320
Abril		Adulto	0	0
		Infantil	1	228
Mayo		Adulto	2	0
		Infantil	6	15
Junio		Adulto	2	30
		Infantil	6	168
Julio		Adulto	0	0
		Infantil	5	87
Agosto		Adulto	0	0
		Infantil	2	51
Septiembre		Adulto	0	0
		Infantil	4	85
Octubre		Adulto	2	36
		Infantil	22	677
Noviembre		Adulto	2	55
		Infantil	14	488
Diciembre		Adulto	5	236
		Infantil	6	275
TOTAL			98	3.035

Existencia de 4 programas trimestrales de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades anuales ofertadas: **98**
Estándar = >1

Compromiso 13: Oferta de un programa mensual de actividades culturales que se publicará en papel y en formato electrónico.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Abril	80	2.365	Papel: 25 de marzo Web: 25 de marzo
Mayo	77	2.155	Papel: 26 de abril Web: 26 de abril
Junio	71	2.417	Papel: 24 de mayo Web: 24 de mayo

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **228**
Estándar>=1

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Julio	10	114	Papel: 24 de junio Web: 24 de junio
Agosto	0	0	Papel: 23 de julio Web: 23 de julio
Septiembre	40	1.045	Papel: 23 de agosto Web: 23 de agosto

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **50**
Estándar>=1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Octubre	90	2.659	Papel: 25 de septiembre Web: 25 de agosto
Noviembre	70	1.898	Papel: 31 octubre Web: 31 de octubre
Diciembre	48	951	Papel: 23 diciembre Web: 23 de diciembre

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **210**
Estándar>=1

Total 2013

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Enero	47	Papel: 23 de diciembre Web: 23 de diciembre
Febrero	55	Papel: 24 de enero Web: 24 de enero
Marzo	64	Papel: 22 de febrero Web: 22 de febrero
Abril	87	Papel: 25 de marzo Web: 25 de marzo
Mayo	68	Papel: 26 de abril Web: 26 de abril
Junio	71	Papel: 24 de mayo Web: 24 de mayo
Julio	10	Papel: 24 de junio Web: 24 de junio
Agosto	0	Papel: 23 de julio Web: 23 de julio
Septiembre	40	Papel: 23 de agosto Web: 23 de agosto
Octubre	90	Papel: 25 de septiembre Web: 25 de agosto
Noviembre	72	Papel: 31 octubre Web: 31 de octubre
diciembre	48	Papel: 23 diciembre Web: 23 de diciembre

Actividades	
Organizadas por la biblioteca:	497
No organizadas por la biblioteca:	153
TOTAL:	650
Asistentes:	17.673

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **650**
Estándar>=1

Compromiso 14: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: **Trimestral**
Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Abril-junio

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
67	0	67

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
35	1	36

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **97,22%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
5	0	5

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Total 2013

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
88	1	89

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **98,87%**
Estándar: 100%

Compromiso 15: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: **Trimestral.**
Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL

8	0	8
---	---	---

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Total 2013

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
17	0	17

***Aunque el compromiso empieza en abril se han recogido los datos de todo el año**

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **100%**
Estándar: 100%