

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2014



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 C8

Periodo: Año 2014

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,43
Satisfacción con el trato recibido:	4,44
Media:	4,435

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,44**
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**

Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

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**

Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

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**

Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

Cambios programados informados

		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
		1	0	1
				Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>		Periodo: Octubre-diciembre		
		Cambios programados informados		
		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
		3	0	3
				Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>		Año 2014		
		Cambios programados informados		
		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
		12	0	12
				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>Recuento trimestral</i>		Periodo: Enero-marzo			
		CARNÉS EXPEDIDOS			
		TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
		TOTAL	591	0	591
				Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>		Periodo: Abril-junio			
		CARNÉS EXPEDIDOS			
		TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
		TOTAL	440	0	440
				Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>		Periodo: Julio-septiembre			

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	452	0	452

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

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	644	0	644

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

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Año 2014

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	2.127	0	2.127

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**
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
126	0	126

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

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
147	2	149

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98'65%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
97	1	98

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98'97%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
123	0	123

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

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Año 2014

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
493	3	496

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **93'39%**
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**
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
532	1	5	538

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos:	
Perdidos	Descolocados
5	1

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **98,88%**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
 Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
425	5	22	452

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos:		
Perdidos	Descolocados	Errores
22	3	2

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **94,02%**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
 Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
376	0	0	376

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

Seguimiento: **Trimestral**
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
643	16	14	673

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos:	
Perdidos	Errores
10	20

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **95,54%**
 Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
 Recuento trimestral

Año 2014

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.976	22	41	2.039

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos:		
Perdidos	Descolocados	Errores
37	4	22

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **96,91%**
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**
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
219	2	221

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,09%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
367	0	367

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

Seguimiento: **Trimestral**
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
116	0	116

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
268	0	268

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

Seguimiento: **Trimestral**
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
125	1	126

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,20%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
190	5	195

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **97,43%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
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
193	0	193

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
330	0	330

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

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Año 2014

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
653	3	656

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,54%**
Estándar: 100%
- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.155	5	1.160

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,56%**
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 <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">14</td> </tr> </tbody> </table>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	12	2	14	<p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 85'71% Estándar: 100%</p>	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
12	2	14						
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">13</td> </tr> </tbody> </table>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	1	12	13	<p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 7'69% Estándar: 100%</p>	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
1	12	13						

Seguimiento: Trimestral Recuento trimestral	Periodo: Julio-septiembre						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>8</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 11,11 % Estándar: 100%</p>		Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	1	8	9
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos					
1	8	9					
Seguimiento: Trimestral Recuento trimestral	Periodo: Octubre-diciembre						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 25% Estándar: 100%</p>		Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	2	6	8
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos					
2	6	8					
Seguimiento: Trimestral Recuento trimestral	Año 2014						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16</td> <td>28</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 36,36% Estándar: 100%</p>		Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	16	28	44
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos					
16	28	44					

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 Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual	Periodo: Enero-marzo																												
<ul style="list-style-type: none"> Consultas resueltas de forma inmediata: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sala General</th> <th>Sala Infantil</th> <th>Préstamo</th> <th>Actividades Culturales</th> <th>Sección local</th> <th>Hemeroteca</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>38</td> <td>147</td> <td>123</td> <td>192</td> <td>17</td> <td>7</td> <td>524</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>7</td> <td>28</td> <td>24</td> <td>37</td> <td>3</td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr> <td>Total Resueltas</td> <td>522</td> </tr> <tr> <td>Total No Resueltas</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: 99,61% Estándar: 100%</p>			Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL	TOTAL	38	147	123	192	17	7	524	%	7	28	24	37	3	1		Total Resueltas	522	Total No Resueltas	2
	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL																						
TOTAL	38	147	123	192	17	7	524																						
%	7	28	24	37	3	1																							
Total Resueltas	522																												
Total No Resueltas	2																												

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
57	2	0	59

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sección local	12	20%	Webopac	4	7%
Dirección	2	3%	Correo electrónico	14	24%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	36	61%
Sala General	41	70%	Pregunte	3	5%
Préstamo	4	7%	Presencial	1	1,50%
			Teléfono	1	1,50%
			Infopoint	0	

Tiempo medio empleado por pregunta: 24 h 22'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96,61%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Abril-junio

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL %	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
		38	101	171	150	18	8
	8	21	35	31	4	1	

Total Resueltas	486
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
67	0	0	67

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sección local	20	30%	Webopac	8	12%

Dirección	0	0%	Correo electrónico	22	33%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	30	45%
Sala General	45	67%	Pregunte	5	7%
Préstamo	2	3%	Presencial	0	0%
			Teléfono	1	1,50%
			NC	1	1'50%

Tiempo medio empleado por pregunta: 17 h 41'

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

Seguimiento: **Trimestral**

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Julio-septiembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	28	52	68	77	15	12	252
%	11	21	27	30	6	5	

Total Resueltas	252
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
42	0	0	42

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	11	26%	Webopac	4	9%
Dirección	2	5%	Correo electrónico	10	24%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	19	45%
Sala General	28	67%	Pregunte	7	17%
Préstamo	1	2%	Presencial	0	0%
			Teléfono	2	5%
			Infopoint	0	

Tiempo medio empleado por pregunta: 13 h 18'

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

Seguimiento: **Trimestral**

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: **Octubre-diciembre**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	53	58	106	121	20	6	364
%	15	16	29	33	5	2	

Total Resueltas	364
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
50	1	0	51

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	7	14%	Webopac	8	16%
Sala General	36	70%	Correo electrónico	11	21%
Dirección	1	2%	Formulario web	27	53%
Hemeroteca	0	0%	Pregunte	5	10%
Infantil	3	6%	Presencial	0	
Préstamo	4	8%	Teléfono	0	
			Infopoint	0	

Tiempo medio empleado por pregunta: **18 h 45'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,03%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Año **2014**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	157	358	468	540	70	33	1.626

%	10	22	29	33	4	2	100
---	----	----	----	----	---	---	-----

Total Resueltas	1.624
Total No Resueltas	2

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,87%**
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
216	3	0	219

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	50	23%	Webopac	24	11%
Sala General	150	69%	Correo electrónico	57	26%
Dirección	5	2%	Formulario web	112	51%
Hemeroteca	0	0%	Pregunte	20	9%
Infantil	3	1%	Presencial	1	0,50%
Préstamo	11	5%	Teléfono	4	2%
			Infopoint	0	0%
			NC	1	0,50%

Tiempo medio empleado por pregunta:	18 h 45'
-------------------------------------	----------

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,63%**
Estándar: 100%

- **Satisfacción con la información que da la Biblioteca:**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,30

Satisfacción con la información que da la Biblioteca: **4,30**
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**
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	4	6	8	2	15	11	12	1	20	11	13	10	10

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **123**

Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	7	16	21	13	21	22	23	23	23	30	28	26	31

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **284**

Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	20	23	40	19	32	34	34	44	40	39	59	60	45

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **489**

Estándar=>1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	16	4	6	8	15	22	8	5	22	16	10	11	11

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **154**

Estándar=>1

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	39	17	13	30	15	26	26	27	24	41	24	17	22

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **321**

Estándar=>1

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	51	43	25	56	30	45	46	46	38	49	37	44	44

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

Número de actualizaciones: **554**
Estándar=>1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	11	177	9	1	3	2	1	2	16	14	2	6	61

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

Número de actualizaciones: **305**
Estándar=>1

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	15	11	13	8	12	11	14	14	16	22	24	21	19

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

Número de actualizaciones: **200**
Estándar=>1

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	39	39	46	39	25	28	41	66	60	70	52	28	48

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

Número de actualizaciones: **581**
Estándar=>1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
--------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Actualizaciones	24	13	4	16	13	12	18	24	26	9	11	29	0
-----------------	----	----	---	----	----	----	----	----	----	---	----	----	---

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,30%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **199**
Estándar=>1

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	27	21	21	23	16	25	22	32	26	27	22	35	15

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

Número de actualizaciones: **312**
Estándar=>1

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	65	48	50	56	60	67	60	64	54	51	51	18	21

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

Número de actualizaciones: **665**
Estándar=>1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Año 2014

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	4	6	8	2	15	11	12	1	20	11	13	10	10
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	16	4	6	8	15	22	8	5	22	16	10	11	11
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	11	177	9	1	3	2	1	2	16	14	2	6	61
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	24	13	4	16	13	12	18	24	26	9	11	29	0

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **98,07%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **781**
Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	7	16	21	13	21	22	23	23	23	30	28	26	31

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	39	17	13	30	15	26	26	27	24	41	24	17	22
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	15	11	13	8	12	11	14	14	16	22	24	21	19
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	27	21	21	23	16	25	22	32	26	27	22	35	15

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

Número de actualizaciones: **1.117**
Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	20	23	40	19	32	34	34	44	40	39	59	60	45
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	51	43	25	56	30	45	46	46	38	49	37	44	44
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	39	39	46	39	25	28	41	66	60	70	52	28	48
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	65	48	50	56	60	67	60	64	54	51	51	18	21

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

Número de actualizaciones: **2.289**
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**
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

Número de puestos disponibles en el período:
Estándar: >= 25

El día 20 de febrero no se prestó servicio de Acceso a Internet debido a una parada técnica. Ésta se realizó para actualizar el programa que gestiona el uso de este servicio y duró dos horas y media. Se llevó a cabo a medio día para causar el menor perjuicio a los usuarios

Disponibilidad de WiFi: **7**
Estándar: = >1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Abril-junio

Número de puestos disponibles en el período: **32**
Estándar: >= 25

Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre
Número de puestos disponibles en el período: 32 Estándar: >= 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Octubre-diciembre
Número de puestos disponibles en el período: 28 Estándar: >= 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Año 2014
Número de puestos disponibles en el período: 23 Estándar: >= 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	

Compromiso 11: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: >= 1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: >= 1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre
Número de equipos disponibles en el período: 2/3	

Estándar: >= 1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Octubre-diciembre
Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: >= 1	
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Año 2014
Número de equipos disponibles en el período: 1,5/3 Estándar: >= 1	

Compromiso 12: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral. <i>Recuento anual</i> * Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)	Periodo: Enero-marzo
---	-----------------------------

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	8	328
		Infantil	6	100
Febrero		Adulto	14	402
		Infantil	17	609
Marzo		Adulto	32	1.147
		Infantil	10	274
TOTAL			87	2.860

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **87**
Estándar = >1

Seguimiento: Trimestral. <i>Recuento anual</i>	Periodo: Abril-junio
---	-----------------------------

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril		Adulto	15	524
		Infantil	20	721

Mayo		Adulto	21	886
		Infantil	16	527
Junio		Adulto	5	166
		Infantil	6	83
TOTAL			83	2.907

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **83**
Estándar = >1

Seguimiento: Trimestral.
Recuento anual

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio		Adulto	16	360
		Infantil	6	142
Agosto		Adulto	11	189
		Infantil	4	106
Septiembre		Adulto	0	0
		Infantil	6	128
TOTAL			43	925

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **43**
Estándar = >1

Seguimiento: Trimestral.
Recuento anual

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre		Adulto	7	360
		Infantil	8	159
Noviembre		Adulto	5	180
		Infantil	14	567
Diciembre		Adulto	6	163

		Infantil	6	93
TOTAL			46	1.522

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **46**
Estándar = >1

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

Año 2014

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	8	328
		Infantil	6	100
Febrero		Adulto	14	402
		Infantil	17	609
Marzo		Adulto	32	1.147
		Infantil	10	274
Abril		Adulto	15	524
		Infantil	20	721
Mayo		Adulto	21	886
		Infantil	16	527
Junio		Adulto	5	166
		Infantil	6	83
Julio		Adulto	16	360
		Infantil	6	142
Agosto		Adulto	11	189
		Infantil	4	106
Septiembre		Adulto	0	0
		Infantil	6	128
Octubre		Adulto	7	360
		Infantil	8	159
Noviembre		Adulto	5	180
		Infantil	14	567
Diciembre		Adulto	6	163
		Infantil	6	93

TOTAL			259	8.214
Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: 1 Estándar = 1				
Número de actividades trimestrales ofertadas: 259 Estándar = >1				

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

Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo																
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>MESES</th> <th>Actividades realizadas</th> <th>Asistentes</th> <th>Fecha de publicación del programa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Enero</td> <td style="text-align: center;">46</td> <td style="text-align: center;">4.588</td> <td style="text-align: center;">22-12-2013</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Febrero</td> <td style="text-align: center;">78</td> <td style="text-align: center;">2.876</td> <td style="text-align: center;">24-1 2014</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Marzo</td> <td style="text-align: center;">127</td> <td style="text-align: center;">5.015</td> <td style="text-align: center;">25-2-2014</td> </tr> </tbody> </table>		MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa	Enero	46	4.588	22-12-2013	Febrero	78	2.876	24-1 2014	Marzo	127	5.015	25-2-2014
MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa														
Enero	46	4.588	22-12-2013														
Febrero	78	2.876	24-1 2014														
Marzo	127	5.015	25-2-2014														
Publicación de la programación mensual de actividades culturales: 1 Estándar=1																	
Número de actividades mensuales programadas: 251 Estándar>=1																	

Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-junio																
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>MESES</th> <th>Actividades realizadas</th> <th>Asistentes</th> <th>Fecha de publicación del programa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Abril</td> <td style="text-align: center;">96</td> <td style="text-align: center;">6.179</td> <td style="text-align: center;">24-3-2014</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mayo</td> <td style="text-align: center;">91</td> <td style="text-align: center;">6.809</td> <td style="text-align: center;">29-4-2014</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Junio</td> <td style="text-align: center;">81</td> <td style="text-align: center;">3.077</td> <td style="text-align: center;">28-5-2014</td> </tr> </tbody> </table>		MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa	Abril	96	6.179	24-3-2014	Mayo	91	6.809	29-4-2014	Junio	81	3.077	28-5-2014
MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa														
Abril	96	6.179	24-3-2014														
Mayo	91	6.809	29-4-2014														
Junio	81	3.077	28-5-2014														
Publicación de la programación mensual de actividades culturales: 1 Estándar=1																	
Número de actividades mensuales programadas: 268 Estándar>=1																	

Seguimiento: Trimestral <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Julio-septiembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Julio	69	1.023	25-6-2014
Agosto	21	1.884	25-07-2014
Septiembre	62	3.350	27-08-2014

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

Número de actividades mensuales programadas: **152**
Estándar>=1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Octubre	137	5.807	29-09-2014
Noviembre	132	3.255	28-10-2014
Diciembre	95	3.315	24-11-2014

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

Número de actividades mensuales programadas: **364**
Estándar>=1

Seguimiento: **Trimestral**
Recuento trimestral

Año 2014

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Enero	46	4.588	22-12-2013
Febrero	78	2.876	24-1-2014
Marzo	127	5.015	25-2-2014
Abril	96	6.179	24-3-2014
Mayo	91	6.809	29-4-2014
Junio	81	3.077	28-5-2014
Julio	69	1.023	25-6-2014
Agosto	21	1.884	25-07-2014
Septiembre	62	3.350	27-08-2014
Octubre	137	5.807	29-09-2014
Noviembre	132	3.255	28-10-2014
Diciembre	95	3.315	24-11-2014

TOTAL	1.035	47.178	
Publicación de la programación mensual de actividades culturales: 1 Estándar=1			
Número de actividades mensuales programadas: 1.035 Estándar>=1			

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

Seguimiento: Trimestral <i>Recuento anual</i>	Periodo: Enero-marzo									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">75</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">75</td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	75	0	75
Solicitudes de uso de instalaciones										
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
75	0	75								
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%										
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento anual</i>	Periodo: Abril-junio									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	30	0	30
Solicitudes de uso de instalaciones										
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
30	0	30								
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%										
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento anual</i>	Periodo: Julio-septiembre									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	80	0	80
Solicitudes de uso de instalaciones										
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
80	0	80								
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%										
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento anual</i>	Periodo: Octubre-diciembre									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr style="background-color: #800080; color: white;"> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">19</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	19	0	19
Solicitudes de uso de instalaciones										
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
19	0	19								
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%										
Seguimiento: Trimestral <i>Recuento anual</i>	Año: 2014									

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
204	0	204

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**
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.**
Recuento anual

Periodo: Enero-marzo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: **Trimestral.**
Recuento anual

Periodo: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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

Seguimiento: **Trimestral.**
Recuento anual

Periodo: Julio-septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: **Trimestral.**
Recuento anual

Periodo: Octubre-diciembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: **Trimestral.**
Recuento anual

Año: 2014

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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