

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios. Informe 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**

Periodo: **Año 2014**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,43
Satisfacción con el trato recibido:	4.44
Media:	4,44

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**

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**

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**

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** 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** 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** Periodo: **Enero-marzo**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	406	0	406
Clubes de lectura	7	0	7
Entidades	6	0	6
Infantiles	169	0	169
Prést. Interbibliotecario	3	0	3
TOTAL	591	0	591

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

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Abril-junio**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	309	0	309
Clubes de lectura	6	0	6
Entidades	5	0	5
Infantiles	118	0	118
Prést. Interbibliotecario	2	0	2
TOTAL	440	0	440

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

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Julio-septiembre**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	314	0	314
Clubes de lectura	3	0	3
Entidades	0	0	0

Infantiles	132	0	132
Prést. Interbibliotecario	3	0	3
TOTAL	452	0	452

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Octubre-diciembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	386	0	386
Clubes de lectura	30	0	30
Entidades	42	0	42
Infantiles	183	0	183
Prést. Interbibliotecario	3	0	3
TOTAL	644	0	644

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

Seguimiento: **Trimestral**

Año 2014

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	1.415	0	1.415
Clubes de lectura	46	0	46
Entidades	53	0	53
Infantiles	602	0	602
Prést. Interbibliotecario	11	0	11
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**

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**

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**

Periodo: Julio-septiembre

<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;">97</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">98</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 98'97% Estándar: 100%</p>		SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	97	1	98
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
97	1	98								
Seguimiento: Trimestral	Periodo: Octubre-diciembre									
<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;">123</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">123</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>		SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	123	0	123
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
123	0	123								
Seguimiento: Trimestral	Año 2014									
<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;">493</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">496</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,39% Estándar: 100%</p>		SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	493	3	496
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
493	3	496								

Causas de incumplimiento:

Aunque el porcentaje de solicitudes contestadas en plazo es muy alto, el 99,39% (de 496 solicitudes, 3 se han contestado fuera de plazo), este compromiso no ha alcanzado el 100% propuesto en el estándar dos de los cuatro trimestres. En ambos casos ha fallado la coordinación del equipo en periodos de vacaciones, cursos....

Medidas correctivas:

Buscando cumplir los plazos de respuesta comprometidos, se adoptaron las siguientes medidas preventivas:

- Mejorar la coordinación entre el personal de Proceso técnico con el fin de que la contestación de Solicitudes de compra estuviera permanentemente atendida.
- Modificar la gestión de las mismas con un doble objetivo, cumplir los plazos comprometidos y conseguir una mayor agilidad en su proceso (contestación, adquisición y puesta a disposición de los documentos solicitados), esto ha supuesto:
 - Revisión del *Manual de gestión de desideratas* y difusión a través de la Intranet de la Biblioteca.
 - Asunción de su gestión por el Área de Préstamo (octubre 2014), en lugar de por Adquisiciones/Proceso. De esta manera se evita tener que consultar la idoneidad de la adquisición de cada documento antes de contestar al usuario.
 - Análisis de los medios de comunicación con el usuario e idoneidad de cada uno.

Compromiso 5: Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la Biblioteca.

Seguimiento: **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	Errores
5	1	0

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

Seguimiento: **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**

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**

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**

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%

Causas de incumplimiento:

De los 2.039 documentos del depósito externo solicitados, 63 no se han puesto a disposición de sus solicitantes en el plazo establecido en el compromiso.

Desde 2011, año en que empezamos a hacer el seguimiento de este compromiso, las causas por las que se ha incumplido el estándar han sido las mismas:

- No encontrar los documentos, por estar descolocados o perdidos.
- Ponerlos a disposición de los usuarios fuera de plazo porque las peticiones se hacían a una hora en que el personal ya se había desplazado al Depósito externo.
- Errores diversos (recuperación de las solicitudes, petición de documentos que no están en ese depósito, anotación de la localización, ...)

Durante 2011 y 2012 se tomaron una serie de medidas, entre las que estaban: equipar al personal que se desplazaba al depósito con un teléfono móvil, colocar las cajas de documentos que se devolvían con la mayor celeridad posible para que pudieran ser encontrados en caso de volver a ser pedidos,...

A pesar de estas mejoras, en agosto de 2012 se vino a sumar una causa inesperada que repercutió directamente en la prestación del servicio: el despido de 6 personas de la plantilla que supeditó la prestación del compromiso a que hubiera suficiente personal para cubrir los servicios de todas las salas, además de desplazarse a por las peticiones de documentos.

Por este motivo, una de las medidas correctivas que planteamos y que cumplimos en la revisión de la Carta en 2013 fue la adecuación de los plazos del compromiso a la nueva situación, pasando de un plazo máximo de 24 horas a 4 días hábiles.

Medidas correctivas:

Aun habiendo adoptado las medidas relacionadas anteriormente, observamos que el compromiso se sigue sin cumplir y que además, hay un incremento en la cifra de documentos perdidos o descolocados, por tanto las nuevas **medidas correctivas** que se proponen, son:

1. Hacer un estudio acerca de la conveniencia de trasladar al edificio de El Alcázar los documentos pedidos más de una vez en este periodo, con lo que se reducirían las peticiones y los documentos no localizados por estar en tránsito.
2. Inventario y recolocación del fondo existente en el Depósito externo en su totalidad, para ello se solicitará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta en un informe sobre la situación del Depósito externo de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
3. Mayor control de los documentos del Depósito externo que se han trasladado a El Alcázar.

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**

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**

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**

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**

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**

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%

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

Causas de incumplimiento:

De las 656 solicitudes recibidas de nuestros usuarios durante 2014, como se puede ver en el cuadro superior, se han gestionado en plazo todas excepto 3. En todos los casos, las solicitudes recibidas en el mostrador de atención al público se pasaron al técnico responsable cuando el plazo fijado en la Carta para su contestación se había agotado.

Medidas correctivas:

- Insistir en la importancia de llevar las solicitudes de Préstamo interbibliotecario al responsable de su gestión en cuanto se reciban.

Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:**Causas de incumplimiento:**

Por otro lado, hemos incumplido el compromiso relativo a la gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario **realizadas por otras bibliotecas**, un trimestre. En este caso, de las 1.160 peticiones que nos hicieron, 5 se contestaron fuera de plazo. Las peticiones que nos hacen otras bibliotecas se reciben en el correo electrónico de los técnicos responsables del Área de préstamo, en períodos de vacaciones al contar con menos personal, éste no se ha podido atender con la agilidad necesaria.

Medidas correctivas:

- Habilitar un procedimiento de contestación de correo electrónico en eventuales ausencias de los responsables del Área de Préstamo para que se conteste desde Proceso Técnico, mediante el correo web, poniendo en copia a Préstamo para poder archivar correctamente peticiones y respuestas.

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**

Periodo: Enero-marzo

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
12	2	14

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **85'71%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Abril-junio

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
1	12	13

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **7'69%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Julio-septiembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
1	8	9

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **11'11%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Octubre-diciembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
2	6	8

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **25%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Año:2014

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
16	28	44

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **36,36%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Este compromiso se incluyó en la Carta de servicios en la revisión de 2013. Analizado el registro del compromiso, observamos que se incumple siempre por el mismo motivo: no se ha creado en nuestro personal el hábito de realizar el seguimiento de los documentos perdidos y por tanto, de comunicar al usuario si se han encontrado o no:

- El número de documentos registrados es muy bajo, por lo que aparentemente no se recogen todas las notificaciones de documentos perdidos que nos hacen los usuarios.
- En la mayoría de los casos, no queda constancia del seguimiento de los documentos perdidos, ni de la fecha de aviso al usuario.

Medidas correctivas:

Durante el año 2013 y primeros trimestres del año 2014, se tomaron una serie de medidas que giraron fundamentalmente en torno a dos puntos:

1. Recordar al personal la importancia de este compromiso, no solo como mejora del servicio de cara al usuario, sino como forma eficaz de controlar la disponibilidad de nuestra colección.
2. Revisión del procedimiento para realizar el seguimiento del compromiso y difusión del mismo, entre otras herramientas a través de diagramas de flujos.
3. Control de su registro.

Vista la evolución del indicador tras poner en práctica las medidas anteriores, se vuelven a proponer las siguientes:

1. Control del registro a lo largo del trimestre.
2. Insistir en la importancia del compromiso, la preocupación de los usuarios por no localizar un documento que figura como disponible en el Catálogo ha aparecido en todas las encuestas de satisfacción realizadas hasta la fecha.

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**

Periodo: Enero-marzo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Localización e información sobre BCLM								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	24	66	83	135	8	7	323	61,64
No Resuelta	0	0	0	0	1	0	1	0,19
TOTAL	24	66	83	135	9	7	324	61,83
%	7,41	20,37	25,62	41,67	2,78	2,16		

Información de referencia								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	7	38	7	2	1	0	55	10,50
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	38	7	2	1	0	55	10,50
%	12,73	69,09	12,73	3,64	1,82	0,00		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	2	11	18	35	6	0	72	13,74
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	11	18	35	6	0	72	13,74
%	2,78	15,28	25,00	48,61	8,33	0,00		

Servicios de formación								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	5	32	14	20	1	0	72	13,74
No Resuelta	0	0	1	0	0	0	1	0,19
TOTAL	5	32	15	20	1	0	73	13,93
%	6,85	43,84	20,55	27,40	1,37	0,00		

TOTAL								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
	38	147	123	192	17	7	524	
%	7	28	24	37	3	1		

Total Resueltas	522
Total No Resueltas	2

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,61%**
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
57	2	0	59

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	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%

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**

Periodo: **Abril-junio**

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	22	61	133	110	13	8	347	71,25
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	22	61	133	110	13	8	347	71,25
%	6,34	17,58	38,33	31,70	3,75	2,31		

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	9	21	7	0	0	0	37	7,60
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	21	7	0	0	0	37	7,60
%	24,32	56,76	18,92	0,00	0,00	0,00		

	Información bibliográfica							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	1	9	17	22	5	0	54	11,08
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	9	17	22	5	0	54	11,08
%	1,85	16,67	31,48	40,74	9,26	0,00		

	Servicios de formación							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	6	10	14	18	0	0	48	9,85
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	10	14	18	0	0	48	9,85
%	12,50	20,83	29,17	37,50	0,00	0,00		

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	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%**

- **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		
Sala CLM	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**

Periodo: **Julio-septiembre**

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	11	41	50	59	7	10	178	70,63
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	11	41	50	59	7	10	178	70,63
%	6,18	23,03	28,09	33,15	3,93	5,62		

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	3	4	0	5	5	2	19	7,54
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	0	5	5	2	19	7,54
%	15,79	21,05	0,00	26,32	26,32	10,53		

	Información bibliográfica							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	7	7	18	4	3	0	39	15,48
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	7	18	4	3	0	39	15,48
%	17,95	17,95	46,15	10,26	7,69	0,00		

	Servicios de formación							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	SA
Resuelta	7	0	0	9	0	0	16	6,34

No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	9	0	0	16	6,34
%	43,75	0,00	0,00	56,25	0,00	0,00		

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	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		

Tiempo medio empleado por pregunta: 13 h 18'

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-diciembre**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%	
	Resuelta	35	46	63	91	9	4	248	68,13
	No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	35	46	63	91	9	4	248	68,13
%	14,11	18,55	25,40	36,69	3,63	1,61			

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
	Resuelta	1	5	8	4	5	2	25
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0

TOTAL	1	5	8	4	5	2	25	6,87
%	4,00	20,00	32,00	16,00	20,00	8,00		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	7	4	24	5	5	0	45	12,36
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	4	24	5	5	0	45	12,36
%	15,56	8,89	53,33	11,11	11,11	0,00		

Servicios de formación								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	10	3	11	21	1	0	46	12,64
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	10	3	11	21	1	0	46	
%	21,74	6,52	23,91	45,65	2,17	0,00		

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
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**

Año 2014

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Localización e información sobre BCLM								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	92	214	329	395	37	29	1096	67,40
No Resuelta	0	0	0	0	1	0	1	0,06
TOTAL	92	214	329	395	38	29	1097	67,46
%	8,39	19,51	29,99	36,01	3,46	2,64		

Información de referencia								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	20	68	22	11	11	4	136	8,36
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	20	68	22	11	11	4	136	8,36
%	14,71	50,00	16,18	8,09	8,09	2,94		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	17	31	77	66	19	0	210	12,91
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	31	77	66	19	0	210	12,91
%	8,10	14,76	36,67	31,43	9,05	0,00		

Servicios de formación								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	28	45	39	68	2	0	182	11,19
No Resuelta	0	0	1	0	0	0	1	0,06
TOTAL	28	45	40	68	2	0	183	11,25
%								

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
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

Causas de incumplimiento:

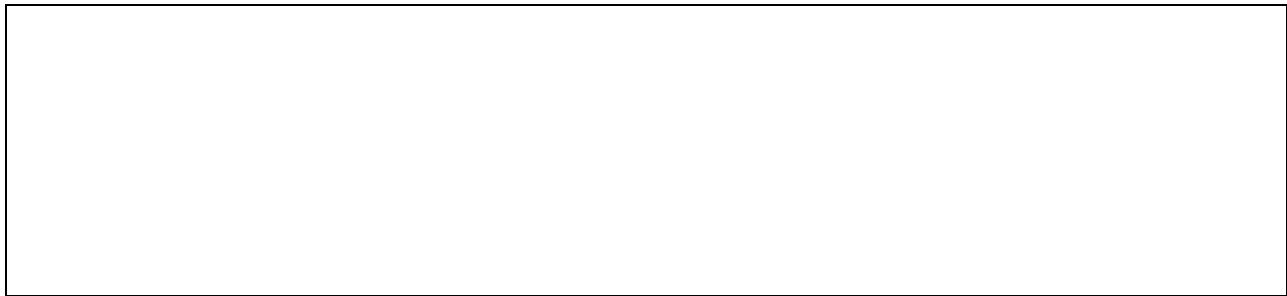
De las 1.626 preguntas de respuesta inmediata recibidas en 2014, 2 se han considerado no resueltas por nuestro personal pese a haber sido contestadas. No se ha dejado constancia de los motivos para considerarlas no resueltas.

Tan solo 3 de las 219 preguntas de información diferida se contestaron transcurrido el plazo de dos días fijado en el compromiso. Dos han sido las causas: la primera es que se recibieron en períodos de vacaciones y no se pudo atender el correo con la agilidad necesaria para cumplir el plazo comprometido y la segunda debido a que el Sistema de Gestión Bibliotecaria no funcionó.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
Sala	ID.	Causa	Recepción/contestación
Préstamo	1457	Incidencia complicada. Coincide con período de vacaciones con poco personal en la biblioteca y con una caída del Sistema de Gestión Bibliotecaria.	30/01/2014-16/01/2014
CLM	1654	Se recibió en el buzón de la Biblioteca en período de vacaciones (22/12) con poco personal en la Biblioteca y no se reenvió al área que debía contestar hasta el 30/12/2014	22/12/2014-30/12/2014
Préstamo	1444	No se puede facilitar la información solicitada por el usuario al no funcionar Absysnet	02/01/2014-02/01/2014

Medidas preventivas:

1. Pedir al personal de atención directa al público que, en caso de considerar una pregunta no resuelta, anote las causas y la derive a pregunta de información diferida.
2. En cuanto a las preguntas diferidas no contestadas en plazo, creemos que no se puede plantear ninguna acción correctiva específica ya que el incumplimiento de éste se debió al cúmulo de una serie de circunstancias. De hecho, en trimestres posteriores se ha cumplido el plazo habiendo subido su estándar al 100%.



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

Seguimiento: **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**

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**

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**

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**

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

Causas de incumplimiento:

La Biblioteca ha estado muy activa en su sede web y en las redes sociales durante el año 2014, tan solo la última semana de diciembre no actualizó su página. Esa semana solo hubo tres días laborables y no se produjo ninguna información que reuniera las características necesarias para difundirla a través de este medio.

Medidas correctivas:

- Aunque registramos el incumplimiento, creemos que no hay que tomar medidas correctivas, ya que durante toda la vida de nuestra Carta de servicios se ha cumplido el compromiso y pensamos que este incumplimiento ha sido casual.

Compromiso 10: Oferta de acceso a Internet mediante al menos 25 puestos de acceso público y de la WiFi de la Biblioteca.Seguimiento: **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 en la Biblioteca, 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****Periodo: Abril-junio**

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

Disponibilidad de WIFI: **7**
Estándar: $= >1$

Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Julio-septiembre**

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

Disponibilidad de WIFI: **7**
Estándar: $= >1$

Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Octubre-diciembre**

Número de puestos disponibles en el período: 28 Estándar: >= 25	
Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	
Seguimiento: Trimestral	Año 2014
Número de puestos disponibles en el período: 23 Estándar: >= 25	
Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: = >1	

<p>Causas de incumplimiento:</p> <p>El día 20 de febrero, a medio día, estuvieron todos los ordenadores de usuarios parados durante dos horas para actualizar el software que da soporte al servicio.</p>
--

<p>Medidas correctivas:</p> <p>Al ser una causa puntual que obedece a una mejora en el servicio de acceso a Internet por parte de nuestros usuarios, creemos que no deben plantearse medidas correctivas. Además, la actualización del software se planificó para hacerse a la hora en que se vieran menos usuarios perjudicados.</p>
--

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

Seguimiento: **Trimestral**

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**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 = 1Número de actividades trimestrales ofertadas: **87**
Estándar = >1 Seguimiento: **Trimestral**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 = 1Número de actividades trimestrales ofertadas: **83**

Estándar = >1

Seguimiento: **Trimestral**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**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**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

* Sólo se han tenido 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)

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**

Periodo: **Enero-marzo**

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**

Periodo: **Abril-junio**

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**

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**

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**

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	131	2.910	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**

Periodo: Enero-marzo

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**

Periodo: **Abril-junio**

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**

Periodo: **Julio-septiembre**

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**

Periodo: **Octubre-diciembre**

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**

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**

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**

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**

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**

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**

Año 2014

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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