

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios Informe 2015



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 2015

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,38
Satisfacción con el trato recibido:	4,42
Media:	4,4

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,4**
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: Enero-marzo

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	1	4

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **75%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	0	3

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

Periodo: Julio-septiembre

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	1	4

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **75%**
Estándar: 100%

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%

Año 2015

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
12	2	14

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **85,71%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De los 12 cambios programados que hubo en la Biblioteca en 2015, todos se realizaron en plazo excepto 2:

Uno, en el trimestre de enero-marzo, relacionado con la apertura de la Sala Infantil el 30 de enero aprovechando la fiesta escolar;

y el otro, en el trimestre julio-septiembre, avisando el mismo día en que se dejaba de prestar el *servicio de acceso a los documentos del Depósito externo de la Biblioteca*, debido a un informe de Prevención de Riesgos Laborales sobre el estado del edificio.

Medidas correctivas:

- Respecto al primer incumplimiento, se tomaron dos medidas correctivas, que consistieron en habilitar en el calendario de la Sala Infantil una alerta que avisara de las fiestas escolares; e incluir un cambio en el horario de la Sala Infantil en el texto de la Carta de servicios, distinguiendo entre periodos lectivos y no lectivos.
- En cuanto al segundo incumplimiento, al deberse a una causa sobrevenida, no creímos necesario tomar medidas correctivas.

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.

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

Periodo: Enero-marzo

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	351	0	351
Clubes de lectura	3	0	3
Entidades	0	0	0
Infantiles	152	0	152
Prést. Interbibliotecario	3	0	3
TOTAL	509	0	509

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

Periodo: Abril-junio

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	232	0	232
Clubes de lectura	1	0	1
Entidades	0	0	0
Infantiles	126	0	126
Prést. Interbibliotecario	1	0	1

TOTAL	360	0	360
--------------	------------	----------	------------

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

Periodo: Julio-septiembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	293	0	293
Clubes de lectura	5	0	5
Entidades	2	0	2
Infantiles	132	0	132
Prést. Interbibliotecario	0	0	0
TOTAL	432	0	432

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

Periodo: Octubre-diciembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	314	0	314
Clubes de lectura	20	0	20
Entidades	12	0	12
Infantiles	160	0	160
Prést. Interbibliotecario	1	0	1
TOTAL	507	0	507

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

Año 2015

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	1.190	0	1.190
Clubes de lectura	29	0	29
Entidades	14	0	14
Infantiles	570	0	570
Prést. Interbibliotecario	5	0	5
TOTAL	1.808	0	1.808

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 Absysnet
Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
201	1	202

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,50 %**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
197	0	197

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

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
239	2	241

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,17%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
200	1	201

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,50%**
Estándar: 100%

Año 2015

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
837	4	841

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,52%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De las 841 solicitudes de compra recibidas en este año, tan solo 4 se contestaron fuera del plazo establecido en el compromiso.
En dos de los casos (1er y último trimestre), el retraso se ha debido a un funcionamiento incorrecto del programa de gestión bibliotecaria, que obliga a hacer la consulta con un usuario administrador.
En los otros dos (3er trimestre), no sabemos si las solicitudes se contestaron en plazo al no figurar la fecha de contestación en el registro, y al no existir evidencia se ha considerado que se han contestado fuera de plazo.

Medidas correctivas:

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

- Insistir en la importancia de dejar constancia de la fecha de contestación para poder comprobar el cumplimiento del compromiso, y de hacer las búsquedas en el programa de gestión con un usuario administrador.

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

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

Periodo: Enero-marzo

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
367	9	20	396

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Descolocados	Errores
15	9	5

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **92,67%**
 Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
276	0	9	285

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Descolocados	Errores
9	0	0

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **96,84%**
 Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

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

*A partir del día 20 de julio se interrumpe el servicio de acceso a documentos del depósito externo, por motivos de seguridad.

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

Periodo: Octubre-diciembre

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

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos		Errores

*A partir del día 20 de julio se interrumpe el servicio de acceso a documentos del depósito externo, por motivos de seguridad.

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

Año:2015

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
643	9	29	681

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Descolocados	Errores
24	9	5

*A partir del día 20 de julio se interrumpe el servicio de acceso a documentos del depósito externo, por motivos de seguridad.

Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido: **94,41%**
 Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De los 38 documentos no servidos dentro del plazo marcado en el compromiso, durante los dos primeros trimestres del año, 9 estaban descolocados y no se encontraron a tiempo, 24 estaban perdidos, y en 5 casos la etiqueta localizadora del libro no coincidía con la que figura en la base de datos.

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 fundamentalmente dos:

- no haber encontrado los documentos, bien porque estaban descolocados, o porque estaban 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 y, por tanto, debían esperar al día siguiente.

Desde 2011, se han ido tomando medidas dirigidas a cumplir el plazo propuesto en el compromiso: equipar al personal que se desplazaba al depósito con un teléfono móvil, colocar las cajas de documentos que se devolvían con la máxima celeridad, y adecuación de los plazos del compromiso por la reducción drástica de la plantilla; que frenaron el porcentaje de incumplimiento. Sin embargo, al no poder poner en marcha otras, como: inventariar y recolocar el fondo existente en el Depósito externo en su totalidad, revisar documentos obsoletos y duplicados de cara a darlos de baja en la colección, y hacer un estudio acerca de la conveniencia de trasladar al edificio de El Alcázar los documentos pedidos más de una vez; durante 2015 se siguió incumpliendo este compromiso.

Por último, a partir del 20 de julio, se tiene que dejar de prestar este servicio ya que las condiciones en que se encuentra el edificio que alberga el depósito no reúnen las condiciones mínimas de salud y seguridad en el trabajo.

Medidas correctivas:

Durante 2015 los primeros trimestres de 2015, se propusieron como medidas correctivas:

- Inventariar y recolocar el fondo existente en el Depósito externo en su totalidad.
- Revisar documentos obsoletos y duplicados de cara a darlos de baja en la colección.
- 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.

Una vez que nos vemos obligados a dejar de prestar el servicio, la única medida que podíamos adoptar, era:

- Retirar este compromiso de la Carta de servicios en la revisión que se hiciera de la misma (mayo 2016).

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: Enero-marzo

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
188	1	189

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,47%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
366	0	366

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

Periodo: Abril-junio

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
140	1	141

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,29%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
236	1	237

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,57%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
175	0	175

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
213	0	213

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

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
251	0	251

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
299	0	299

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

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
754	2	756

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,73%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.114	1	1.115

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,91%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De las 756 solicitudes **recibidas de nuestros usuarios** durante el año, se han gestionado en plazo todas excepto dos (1er y 2º trimestre): una que se recibió en el mostrador de préstamo y se pasó al técnico responsable cuando el plazo fijado en la Carta para su contestación se había agotado, y otra de la que no hay constancia de los motivos por los que se contestó fuera de plazo, seguramente la causa sea la misma.

En cuanto a las solicitudes **realizadas por otras bibliotecas**, de las 1.115 recibidas en 2015 se contestaron todas en plazo, excepto 1 (3er trimestre), al estar ausentes los técnicos que las gestionan y no abrir su correo con el tiempo suficiente para contestar a tiempo.

Medidas correctivas:

- En el caso de las **solicitudes de los usuarios de nuestra Biblioteca**, volver a insistir en la importancia de llevar las solicitudes de Préstamo interbibliotecario al responsable de su gestión, en cuanto se reciban.
- En el caso de las **solicitudes procedentes de otras bibliotecas**, en junio la gestión de solicitudes de préstamo procedentes de otras bibliotecas ha pasado a los técnicos auxiliares, con

el fin de equilibrar mejor las cargas de trabajo y de atender mejor su recepción en periodos de vacaciones.

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: Enero-marzo

Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	7	29

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
6 (0)	23 (7)	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **75,86%**
 Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
19	2	21

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
3(1)	18 (1)	0 (0)

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **90,47%**
 Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	3	25

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
1(0)	23(3)	0(0)

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **88%**
 Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
21	5	26

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
2(2)	20(3)	4 (0)

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **80,76%**
 Estándar: 100%

Año:2015

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
84	17	101

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
12(3)	84(14)	4(0)

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **83,16%**
 Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Aunque se ha registrado un mayor número de documentos que en 2014, todavía se presentan casos en los que no se ha completado el seguimiento de los documentos, y/o no se ha dejado constancia del mismo, por lo que en determinados casos no sabemos si se ha completado el proceso y avisado al usuario o no.

Medidas correctivas:

- Tras hablar con el personal responsable de realizar el seguimiento de documentos perdidos, se decidió cambiar la hoja de recogida de datos para facilitar su registro y control.
- Se ha insistido en la importancia de realizar el seguimiento pormenorizado de cada uno de los documentos perdidos y de registrar cada acción realizada.
- Se ha supervisado periódicamente el registro de documentos perdidos, para comprobar que se realiza el seguimiento.

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: **Enero-marzo**

• Consultas resueltas de forma inmediata:

	Sala de referencia	S. Infantil	Préstamo	Actividades culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	38	115	267	79	22	5	526
%	7%	22%	51%	15%	4%	1%	

Total Resueltas	526
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
57	0	0	57

Preguntas por Área		Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	19 33%	Webopac	5	9%
Dirección	1 2%	Correo electrónico	19	33%
Hemeroteca	0 0%	Formulario web	25	44%
Sala General	34 60%	Pregunte	6	10%
ASTI	2 3%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	1 2%	Teléfono	0	0%
		Correo postal	1	2%

Tiempo medio empleado por pregunta: **14h 41'**

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

Periodo: **Abril-junio**

• Consultas resueltas de forma inmediata:

	Sala de referencia	S. Infantil	Préstamo	Actividades culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	52	119	251	145	10	5	582
%	9	20	43	25	2	1	100

Total Resueltas	582
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
55	0	0	55

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	16	29%	Webopac	5	9%
Dirección	3	6	Correo electrónico	22	40%
Hemeroteca	0	0	Formulario web	20	36%
Sala General	32	58%	Pregunte	7	13%
Préstamo	1	2%	Presencial	1	2
Sala Infantil	3	5	Teléfono	0	0%
			NC	0	0%

Tiempo medio empleado por pregunta:	21h 52'
--	----------------

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

Periodo: Julio-septiembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala de referencia	S. Infantil	Préstamo	Actividades culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	31	78	113	127	4	8	361
%	9%	22%	31%	35%	1%	2%	100%

Total Resueltas	361
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
51	0	0	51

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	8	16%	Webopac	5	10%
Dirección	2	4%	Correo electrónico	12	23%
Hemeroteca	0	0	Formulario web	26	51%
Sala General	40	78%	Pregunte	6	12%
Préstamo	0	0%	Presencial	2	4%
Sala Infantil	0	0	Teléfono	0	0%
ASTI	1	2%	NC	0	0%
			Infopoint	0	0%

Tiempo medio empleado por pregunta:	18h 11'
--	----------------

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

Periodo: Octubre-diciembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala de referencia	S. Infantil	Préstamo	Actividades culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	25	166	149	116	19	4	479
%	5	35	31	24	4	1	100

Total Resueltas	478
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,79%**
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
59	0	0	59

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	11	19%	Webopac	4	7%
Dirección	2	3%	Correo electrónico	13	22%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	26	44%
Sala General	41	70%	Pregunte	12	20%
Préstamo	1	2%	Presencial	0	
Sala Infantil	0		Teléfono	3	5%
ASTI	2	3%	NC	1	2%

Tiempo medio empleado por pregunta: **14h 21'**

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

Año 2015

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala de referencia	S. Infantil	Préstamo	Actividades culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	146	478	780	467	55	22	1.948
%	7	25	40	24	3	1	100

Total Resueltas	1.947
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,94%**
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
222	0	0	222

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	54	24%	Webopac	19	9%

Sala General	147	66%	Correo electrónico	66	30%
Dirección	8	4%	Formulario web	97	44%
Hemeroteca	2	1%	Pregunte	31	14%
Infantil	4	2%	Presencial	4	2%
Préstamo	2	1%	Teléfono	3	1%
ASTI	5	2%	Correo postal	1	0
NC	0	0	NC	1	0

Tiempo medio empleado por pregunta: 17h 16'

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

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

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,38

Satisfacción con la información que da la Biblioteca: **4,38**
Estándar: 4 sobre 5

Causas del incumplimiento:

De las 1.948 preguntas de respuesta inmediata recibidas, tan sólo una se ha considerado no resuelta, pero al no haberse documentado ni la pregunta ni la respuesta, no sabemos por qué se ha clasificado así.

Medidas correctivas:

Registrar tanto las preguntas como las respuestas, cuando no se consideran resueltas, para valorar si con las fuentes y medios que contamos la respuesta ha sido la correcta.

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: 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	6	9	8	2	10	24	9	15	43	17	1	9	23

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

Número de actualizaciones: **176**
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	5	22	20	17	19	31	23	24	24	28	24	19	24

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

Número de actualizaciones: **280**
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	14	53	49	39	47	58	55	52	68	49	55	49	39

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

Número de actualizaciones: **627**
Estándar=>1

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	3	5	13	19	18	25	5	7	60	15	9	17	5

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

Número de actualizaciones: **201**
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	11	19	29	52	25	26	28	22	25	19	25	23	18

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

Número de actualizaciones: **322**
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	37	47	46	71	49	58	61	52	59	45	60	56	46

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

Número de actualizaciones: **687**
Estándar=>1

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	12	4	0	6	8	3	5	3	2	68	14	21	35

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

Número de actualizaciones: **181**
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	19	11	8	10	12	8	8	9	17	29	18	19	19

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

Número de actualizaciones: **187**
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	56	33	38	39	61	48	69	38	48	71	80	84	70

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

Número de actualizaciones: **735**
Estándar=>1

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	53
Actualizaciones	12	10	15	14	18	25	8	20	17	13	11	19	2	21

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

Número de actualizaciones: **205**
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	53
Actualizaciones	20	28	21	26	23	27	22	30	26	25	22	18	16	7

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

Número de actualizaciones: **311**
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	53
Actualizaciones	89	92	57	77	68	74	81	72	72	72	53	55	28	32

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

Número de actualizaciones: **922**
Estándar=>1

Año 2015

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----

Actualizaciones	6	9	8	2	10	24	9	15	43	17	1	9	23	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Actualizaciones	3	5	13	19	18	25	5	7	60	15	9	17	5	
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Actualizaciones	12	4	0	6	8	3	5	3	2	68	14	21	35	
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
	12	10	15	14	18	25	8	20	17	13	11	19	2	21

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **98,11%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **763**
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	5	22	20	17	19	31	23	24	24	28	24	19	24	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Actualizaciones	11	19	29	52	25	26	28	22	25	19	25	23	18	
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Actualizaciones	19	11	8	10	12	8	8	9	17	29	18	19	19	
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
	20	28	21	26	23	27	22	30	26	25	22	18	16	7

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

Número de actualizaciones: **1.100**
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	14	53	49	39	47	58	55	52	68	49	55	49	39	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
Actualizaciones	37	47	46	71	49	58	61	52	59	45	60	56	46	
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
Actualizaciones	56	33	38	39	61	48	69	38	48	71	80	84	70	
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
	89	92	57	77	68	74	81	72	72	72	53	55	28	32

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

Número de actualizaciones: **2.971**
Estándar=>1

Causas de incumplimiento:

La Biblioteca ha estado activa en Internet, Twitter y Facebook durante todo el año, excepto una semana de julio en la que no se actualizó la página web. En los meses de julio y agosto se reduce notablemente la actividad en las bibliotecas y aunque la actualización de la página web es muy activa, durante esa semana no había ningún contenido que reuniera las características requeridas para publicar a este espacio.

Medidas correctivas:

- Registramos el incumplimiento, pero 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 Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	Periodo: Enero-marzo
Número de puestos disponibles en el período: 32 Estándar: ≥ 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: $= >1$	
Periodo: Abril-junio	
Número de puestos disponibles en el período: 31 Estándar: ≥ 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: $= >1$	
Periodo: Julio-septiembre	
Número de puestos disponibles en el período: 30 Estándar: ≥ 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: $= >1$	
Periodo: Octubre-diciembre	
Número de puestos disponibles en el período: 28 Estándar: ≥ 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: $= >1$	
Año 2015	
Número de puestos disponibles en el período: 30,25 Estándar: ≥ 25 Disponibilidad de WIFI: 7 Estándar: $= >1$	

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

Seguimiento: Trimestral Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	Periodo: Enero-marzo
Número de equipos disponibles en el período: 1/3 Estándar: ≥ 1	
Periodo: Abril-junio	
Número de equipos disponibles en el período: 2/3 Estándar: ≥ 1	
<i>Recuento trimestral</i>	

Periodo: Julio-septiembre

Número de equipos disponibles en el período: **1/3**
Estándar: >= 1

Periodo: Octubre-diciembre

Número de equipos disponibles en el período: **2/3**
Estándar: >= 1

Año 2015

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.
Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Enero-marzo

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0
		Infantil	5	90
Febrero		Adulto	8	235
		Infantil	14	296
Marzo		Adulto	3	135
		Infantil	21	531
TOTAL			51	1.287

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

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

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

Periodo: Abril-junio

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril		Adulto	5	240
		Infantil	14	391
Mayo		Adulto	5	255
		Infantil	22	660
Junio		Adulto	4	113
		Infantil	11	227
TOTAL			61	1.886

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **61**
Estándar = >1

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio		Adulto	8	209
		Infantil	4	80
Agosto		Adulto	0	0
		Infantil	4	99
Septiembre		Adulto	1	50
		Infantil	5	122
TOTAL			22	560

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **22**
Estándar = >1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre		Adulto	1	70
		Infantil	12	368
Noviembre		Adulto	6	204
		Infantil	14	325
Diciembre		Adulto	7	219
		Infantil	8	178
TOTAL			48	1.364

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **48**
Estándar = >1

Año 2015

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0
		Infantil	5	90
Febrero		Adulto	8	235
		Infantil	14	296
Marzo		Adulto	3	135
		Infantil	21	531
Abril		Adulto	5	240
		Infantil	14	391
Mayo		Adulto	5	255
		Infantil	22	660
Junio		Adulto	4	113
		Infantil	11	227
Julio		Adulto	8	209
		Infantil	4	80
Agosto		Adulto	0	0
		Infantil	4	99
Septiembre		Adulto	1	50
		Infantil	5	122
Octubre		Adulto	1	70
		Infantil	12	368
Noviembre		Adulto	6	204
		Infantil	14	325
Diciembre		Adulto	7	219
		Infantil	8	178
TOTAL			182	5.097

*Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **182**
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: Enero-marzo

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Enero	75	1.878	29-12-2014
Febrero	134	4.132	27-01-2015

Marzo	129	2.661	26-02-2015
-------	-----	-------	------------

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

Número de actividades mensuales programadas: **338**
Estándar>=1

Periodo: Abril-junio

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Abril	167	3.183	26-03-2015
Mayo	140	3.480	27-04-2015
Junio	60	3.022	27-05-2015

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

Número de actividades mensuales programadas: **367**
Estándar>=1

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Julio	28	415	29-06-2015; 23-07-2015
Agosto	1	--	21-07-2015
Septiembre	60	1.463	27-08-2015

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **0,50**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **89**
Estándar>=1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Octubre	108	6.371	24-09-2015
Noviembre	135	4.838	30-10-2015
Diciembre	78	3.152	30-11-2015

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

Número de actividades mensuales programadas: **321**
Estándar>=1

Año 2015

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
-------	------------------------	------------	-----------------------------------

Enero	75	1.878	29-12-2014
Febrero	134	4.132	27-01-2015
Marzo	129	2.661	26-02-2015
Abril	167	3.183	26-03-2015
Mayo	140	3.480	27-04-2015
Junio	60	3.022	27-05-2015
Julio	28	415	29-06-2015; 23-07-2015
Agosto	1	--	21-07-2015
Septiembre	60	1.463	27-08-2015
Octubre	108	6.371	24-09-2015
Noviembre	135	4.838	30-10-2015
Diciembre	78	3.152	30-11-2015
TOTAL	1.115	34.595	

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **0,87**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **1.115**
Estándar>=1

Causas de incumplimiento:

Durante los meses de verano se redujeron las actividades culturales realizadas en la Biblioteca, y se publicaron en la página web, pero no en papel ya que se consideró que al haber tan pocas no era merecía la pena.

Medidas correctivas:

- Es la primera vez que se incumple el compromiso, aunque haya sido de forma parcial, esto nos ha hecho reflexionar sobre su redacción y plantear como medida correctiva su reelaboración. Es importante mantener una programación de actividades y hacérsela llegar a todos los ciudadanos, pero carece de importancia distinguir si se publica en papel o no.

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: **Enero-marzo**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
74	0	74

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

Periodo: **Abril-junio**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
85	0	85

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
22	0	22

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

Periodo: Octubre-diciembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
85	0	85

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

Año 2015

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
266	0	266

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.**
Registro informatizado en p:Carta de servicios
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%

Periodo: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Periodo: Julio-septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: --
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%

Año 2015

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

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