

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2016



*El día 25 de mayo entra en vigor la revisión de la Carta. Se suprime compromiso: "Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la Biblioteca".

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 2016
	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,32
Satisfacción con el trato recibido:	4,29
Media:	4,30
Grado de satisfacción de los usuarios: 4,30 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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	3	0	3
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL					
3	0	3					
Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%							

Periodo: Abril-junio

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

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 <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>525</td> <td>19</td> <td>544</td> </tr> </tbody> </table>		TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	525	19	544
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL						
TOTAL	525	19	544						
Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 96,50% Estándar: 100%									

Periodo: Abril-junio

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	365	4	369

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **98,91%**
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
267	3	270

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,88%**
Estándar: 100%

*Indicador revisado y corregido en el segundo trimestre, en el primero se publicó:

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
267	0	267

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

Periodo: **Abril-junio**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
254	2	256

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,21%**
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**

Periodo: **Enero-marzo**

*A partir del día 20 de julio de 2015 se interrumpe este servicio.

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

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Descolocados	Errores

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

Periodo: **Enero-marzo**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
274	0	274

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
352	0	352

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

*Indicador revisado y corregido, se habían publicado los siguientes datos, que no afectan al cumplimiento:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
355	0	355

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
210	3	213

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **98,59%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
255	0	255

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

Periodo: Enero-marzo

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
32	6	38

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **84,21%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
23	5	28

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **84,14%**
Estándar: 100%

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	50	49	165	98	19	12	393
%	13%	12%	42%	25%	5%	3%	

Total Resueltas	393
Total No Resueltas	0

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

*Se ha revisado y corregido esta parte del indicador. Por error se habían publicado los siguientes datos el trimestre anterior:

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	146	478	780	467	55	22	1.948
%	7	25	40	24	3	1	

Total Resueltas	1.947
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,95%**
Estándar: 100%

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

Preguntas contestadas				
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL	
61	1	0	62	

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala local y regional	9	14%	Webopac	2	3%
Dirección	1	2%	Correo electrónico	16	26%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	21	34%
Sala General	32	52%	Pregunte	5	8%
Área de procesos técnicos internos	15	24%	Presencial	2	3%
Sala Infantil	1	2%	Teléfono	2	3%
Préstamo	4	6%	Portal bibliotecas	14	23%

Tiempo medio empleado por pregunta: **12 h 01'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,38%**
Estándar: 100%

Periodo: **Abril-junio**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	38	57	189	139	17	11	451
%	8	13	42	31	4	2	100

Total Resueltas	451
Total No Resueltas	0

El muestreo correspondiente a este seguimiento se ha realizado en septiembre, en lugar de abril que era cuando estaba programado.

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
66	1	0	67

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala local y regional	4	6%	Webopac	8	12%
Dirección	4	6%	Correo electrónico	23	34%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	20	30%
Sala General	35	52%	Pregunte	7	11%
Área de procesos técnicos internos	19	28%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	3	5%	Teléfono	2	3%
Préstamo	0	0%	Correo postal	0	0%
			Portal de bibliotecas	7	10%

Tiempo medio empleado por pregunta: **10 h 57'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,50%**
Estándar: 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	7	9	2	30	11	5	10	13	15	6	10	20	19

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

Número de actualizaciones: **157**
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	13	22	25	31	21	29	29	29	24	23	24	12	30

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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	49	52	43	60	62	79	82	92	65	51	63	37	65

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

Número de actualizaciones: **800**
Estándar=>1

*Se ha revisado y corregido una de las tres partes de este indicador. El trimestre anterior, se habían publicado los siguientes datos, que no afectan al cumplimiento:

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	49	52	43	60	62	46	72	94	53	51	63	37	65

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

Número de actualizaciones: **747**
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	10	5	8	18	18	16	12	31	11	14	15	8	9

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

Número de actualizaciones: **175**
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	24	27	33	30	25	27	21	22	13	24	20	24	15

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

Número de actualizaciones: **305**
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	71	70	68	81	79	80	80	65	46	73	72	67	66

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

Número de actualizaciones: **918**
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**

Periodo: Enero-marzo

Número de puestos disponibles en el período: **31***
Estándar: >= 25

* El día 13/02/2016 de 13:00 a 14:00 horas no funcionaron los equipos de acceso público a Internet por el reinicio de su servidor, debido a una parada técnica

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

	Periodo: Abril-junio
Número de puestos disponibles en el período: 33* Estándar: ≥ 25	
*El 21/04/2016 de 20:00 a 21:00 horas, no funcionaron los equipos de acceso público a Internet por el reinicio de su servidor, debido a una parada técnica.	
*Los días del 13/05/2016 a las 19:30 al 16/05/2016 a las 14:00 y el 25/05/2016 de 8:10 a 15:00, no funcionaron los equipos de acceso público a Internet por el salto de un diferencial (en el segundo caso por la realización de pruebas de mantenimiento)	
Disponibilidad de WIFI: 7* Estándar: $= >1$	
*Del día 13/05/2016 a las 19:30 al 16/05/2016 a las 09:00, no funcionaron las antenas WiFi por el salto de un diferencial	

Compromiso 11: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.	
Seguimiento: Trimestral	Periodo: Enero-marzo
	Número de equipos disponibles en el período: 2 Estándar: ≥ 1
	Periodo: Abril-junio
Número de equipos disponibles en el período: 1 Estándar: ≥ 1	

Compromiso 12: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.																																									
Seguimiento: Trimestral. * Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Ínciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)	Periodo: Enero-marzo																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">MESES</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fecha de cierre del programa</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Público objetivo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Cursos</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Enero</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">383</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">164</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Febrero</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">404</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">186</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Marzo</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">1.103</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">735</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">78</td> <td style="text-align: center;">2.975</td> </tr> </tbody> </table>		MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes	Enero		Adulto	9	383			Infantil	7	164	Febrero		Adulto	9	404			Infantil	8	186	Marzo		Adulto	25	1.103			Infantil	20	735	TOTAL			78	2.975
MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes																																					
Enero		Adulto	9	383																																					
		Infantil	7	164																																					
Febrero		Adulto	9	404																																					
		Infantil	8	186																																					
Marzo		Adulto	25	1.103																																					
		Infantil	20	735																																					
TOTAL			78	2.975																																					
Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: 1 Estándar = 1																																									
Número de actividades trimestrales ofertadas: 78 Estándar = >1																																									
Periodo: Abril-junio																																									

	MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
	Abril		Adulto	27	1.203
			Infantil	24	1.002

	Mayo		Adulto	26	941		
			Infantil	19	849		
	Junio		Adulto	8	170		
			Infantil	8	244		
	TOTAL			112	4.409		
	Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: 1 Estándar = 1						
Número de actividades trimestrales ofertadas: 112 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	107	7.429	29/12/2015
Febrero	197	5.805	26/01/2016
Marzo	201	7.119	25/02/2016

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

Número de actividades mensuales programadas: **505**
 Estándar>=1

Periodo: **Abril-junio**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Abril	212	6.377	22/03/2016
Mayo	142	5.367	27/04/2016
Junio	92	2.129	24/05/2016

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

Número de actividades mensuales programadas: **446**
 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
85	0	85

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
58	0	58

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: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
6	0	6

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