

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2016



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.

Periodo: Julio-septiembre

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

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

Periodo: Octubre-diciembre

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

Año 2016

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
8	0	8

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

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

Periodo: Julio-septiembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	497	0	497

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

Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	672	0	672

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Trimestral

Año 2016

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	2.059	23	2.082

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **98,89%**

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.

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
245	0	245

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

Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
223	0	223

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Trimestral

Año 2016

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
989	5	994

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,49%**

Estándar: 100%

Compromiso 5: 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.

Periodo: Julio-septiembre

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
155	0	155

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
206	0	206

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

Periodo: Octubre-diciembre

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
260	0	260

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
288	0	288

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

Seguimiento: **Trimestral**

Año: 2016

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
899	3	902

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,66%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.101	0	1.101

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

Compromiso 6: 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.

Periodo: Julio-septiembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
23	12	35

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 65,71% Estándar: 100%		
Periodo: Octubre-diciembre		
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
14	1	15
Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 93,33% Estándar: 100%		
Seguimiento: Trimestral	Año:2016	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
92	24	116
Encontrados	Convertidos en desideratas	Convertidos en préstamo interbibliotecario
66	15	16
No interesa		
		19
Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 79,31% Estándar: 100%		

Compromiso 7: 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.

	Periodo: Julio-septiembre
--	----------------------------------

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	39	115	137	50	3	12	356
%	11	32	39	14	1	3	100

Total Resueltas	355
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,71%**
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
47	2	0	49

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción	
Actividades Culturales			Absysnet Opac	7 14%
Área de procesos técnicos internos	16	33%	Correo electrónico	7 14%
Castilla-La Mancha	2	4%	Formulario de contacto web	15 31%
Dirección	1	2%	Formulario Portal CC	11 23%
Sala General	23	47%	Pregunte	8 16%
Sala Infantil	3	6%	Teléfono	1 2%
Préstamo	4	8%		

Tiempo medio empleado por pregunta: **99 h 41'**

Preguntas no contestadas en plazo. Causas

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **95,91%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-noviembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	101	50	223	186	6	6	572
%	18	9	39	32	1	1	100

Total Resueltas	572
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
62	0	0	62

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Actividades culturales	1	2%	Teléfono	0	0%
Área de procesos técnicos internos	19	31%	Correo electrónico	21	34%
Dirección	2	3%	Formulario web	17	27%
Hemeroteca	0	0%	Presencial	0	0%
Préstamo	0	0%	Webopac	11	18%
Sala local y regional	7	11%	Pregunte	3	5%
Sala General	33	53%	Formulario portal CC	10	16%
Sala infantil y juvenil	0	0%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 15 h 29'

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

Seguimiento: **Trimestral**

Anual

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	228	271	714	473	45	41	1.772
%	13	15	40	27	3	2	100

Total Resueltas	1.771
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
236	4	0	240

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción	
Actividades culturales	1	1%	Teléfono	5 2%
Área de Procesos internos	69	29%	Correo electrónico	67 28%
Dirección	8	3%	Formulario web	73 30%
Hemeroteca	2	1%	Presencial	2 1%
Préstamo	8	3%	Webopac	28 12%
Sala local y regional	22	9%	Pregunte	23 10%
Sala General	123	51%	Formulario portal CC	42 17%
Sala infantil y juvenil	7	3%		

Tiempo medio empleado por pregunta: **34 h 32'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,33%**
Estándar: 100%

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

Satisfacción con la información que da la Biblioteca:	Grado de satisfacción
	4,50
Soluciona la Biblioteca tus preguntas:	
Sí, siempre	22,2%
Normalmente sí	64,4%
A veces	4,4%
No, nunca	0%

Satisfacción con la información que da la Biblioteca: **4,50**
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

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	3	8	4	13	1	4	7	4	10	16	6	15	28

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

Número de actualizaciones: **119**
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	20	11	15	9	10	10	9	9	22	16	18	18	21

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

Número de actualizaciones: **188**
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	51	50	39	43	28	31	49	54	66	61	55	65	74

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

Número de actualizaciones: **666**
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
Actualizaciones	13	13	19	24	17	7	7	49	33	18	17	6	0

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

Número de actualizaciones: **223**
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	17	23	28	18	27	28	32	24	17	21	21	13	16

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

Número de actualizaciones: **285**
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	69	68	79	69	48	66	70	77	72	49	62	72	41

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

Número de actualizaciones: **842**
Estándar=>1

Seguimiento: **Trimestral**

Año 2016

- **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
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
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	3	8	4	13	1	4	7	4	10	16	6	15	28
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	13	13	19	24	17	7	7	49	33	18	17	6	0

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **674**

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
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
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	20	11	15	9	10	10	9	9	22	16	18	18	21
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	17	23	28	18	27	28	32	24	17	21	21	13	16

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **1.090**

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
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
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	51	50	39	43	28	31	49	54	66	61	55	65	74
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	69	68	79	69	48	66	70	77	72	49	62	72	41

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **3.226**

Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de 25 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Periodo: Julio-septiembre

Número de puestos disponibles en el período: **32***

Estándar: >= 25

*Los días 7 de julio, 25 de agosto no hubo servicio de Internet porque se reinicia el servidor en el que está el programa que gestiona su acceso (Eliza). El 29 de agosto hay acceso a Internet, pero no se puede entrar en muchas páginas, lo que tiene que solucionar la Consejería de Fomento. El 28 de septiembre hay una parada en el acceso a Internet para instalar WiFiGo.

Disponibilidad de WIFI: **7***

Estándar: = >1

*El día 28 de septiembre no hubo acceso a Internet durante gran parte del día, debido a la migración del sistema de Wifi local al integrado de la Junta

Periodo: Octubre-diciembre

Número de puestos disponibles en el período: **29***

Estándar: >= 25

<p style="text-align: right;">Disponibilidad de WIFI: 12* Estándar: = >1</p> <p>El día 5 de octubre hay un problema con el cable de red que da servicio de acceso a Internet en la Hemeroteca.</p>	
Seguimiento: Trimestral	Año 2015
Número de puestos disponibles en el período: 31* Estándar: >= 25	
<p>*Los días 13 de febrero, 21 de abril, 13, 14, 16 y 25 de mayo, 7 de julio, 25 de agosto, 20, 29 y 31 de octubre y 26 de noviembre no hubo servicio de Internet porque se tiene que reiniciar el servidor en el que está el programa que gestiona su acceso (Eliza).</p> <p>*El 29 de agosto hay acceso a Internet, pero no se puede entrar en muchas páginas, lo que tiene que solucionar la Consejería de Fomento. El 28 de septiembre hay una parada en el acceso a Internet para instalar WiFiGo.</p> <p>*El día 28 de septiembre no hubo acceso a Internet durante gran parte del día, debido a la migración del sistema de Wifi local al integrado de la Junta.</p>	
<p style="text-align: right;">Disponibilidad de WIFI: 8* Estándar: = >1</p> <p>*El día 28 de septiembre no hubo acceso a Internet durante gran parte del día, debido a la migración del sistema de Wifi local al integrado de la Junta.</p> <p>*El día 5 de octubre hay un problema con el cable de red que da servicio de acceso a Internet en la Hemeroteca.</p> <p>Desde el 28 de septiembre, hay acceso a Internet vía WiFi desde toda la Biblioteca, al instalar 10 puntos más.</p>	

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

	Periodo: Julio-septiembre
Número de equipos disponibles en el período: 1 Estándar: >= 1	
	Periodo: Octubre-diciembre
Número de equipos disponibles en el período: 2 Estándar: >= 1	
Seguimiento: Trimestral	Año 2015
Número de equipos disponibles en el período: 1,5 Estándar: >= 1	

Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

	Periodo: Julio-septiembre																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>Fecha de cierre del programa</th> <th>Público objetivo</th> <th>Cursos</th> <th>Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Julio</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td>4</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td>11</td> <td>241</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td>7</td> <td>158</td> </tr> <tr> <td>Septiembre</td> <td></td> <td>Adulto</td> <td>3</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Infantil</td> <td>2</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td>27</td> <td>532</td> </tr> </tbody> </table>				MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes	Julio		Adulto	4	57			Infantil	11	241	Agosto		Adulto	0	0			Infantil	7	158	Septiembre		Adulto	3	36			Infantil	2	40	TOTAL			27	532
MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes																																							
Julio		Adulto	4	57																																							
		Infantil	11	241																																							
Agosto		Adulto	0	0																																							
		Infantil	7	158																																							
Septiembre		Adulto	3	36																																							
		Infantil	2	40																																							
TOTAL			27	532																																							

* 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: **27**
Estándar = >1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre		Adulto	19	379
		Infantil	23	687
Noviembre		Adulto	32	641
		Infantil	26	682
Diciembre		Adulto	6	163
		Infantil	10	301
TOTAL			116	2.853

* 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: **116**
Estándar = >1

Seguimiento: Trimestral.

Año 2016

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
Abril		Adulto	27	1.203
		Infantil	24	1.002
Mayo		Adulto	26	941
		Infantil	19	849
Junio		Adulto	8	170
		Infantil	8	244
Julio		Adulto	4	57
		Infantil	11	241
Agosto		Adulto	0	0
		Infantil	7	158

	Septiembre		Adulto	3	36	
			Infantil	2	40	
	Octubre		Adulto	19	379	
			Infantil	23	687	
	Noviembre		Adulto	32	641	
			Infantil	26	682	
	Diciembre		Adulto	6	163	
			Infantil	10	301	
TOTAL				333	10.769	

*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: **333**
Estándar = >1

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Julio	23	376
Agosto	23	371
Septiembre	70	1.295

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

Número de actividades mensuales programadas: **116**
Estándar>=1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Octubre	149	2.552
Noviembre	185	3.311
Diciembre	103	2.334

Oferta mensual de un programa de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **437**
Estándar>=1

Seguimiento: **Trimestral**

Año 2016

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	
	Abril	212	6.377	22/03/2016	
	Mayo	142	5.367	27/04/2016	
	Junio	92	2.129	24/05/2016	
	Julio	23	376		
	Agosto	23	371		
	Septiembre	70	1.295		
	Octubre	149	2.552		
	Noviembre	185	3.311		
	Diciembre	103	2.334		
	TOTAL	1.504	44.465		

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

Número de actividades mensuales programadas: **1.504**
Estándar>=1

Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Periodo: Julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
13	0	13

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
83	0	83

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

Seguimiento: **Trimestral**

Año 2016

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
239	0	239

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

Compromiso 14: 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.

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%

Seguimiento: Trimestral

Año 2016

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
8	0	8

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