



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 | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14</td> <td>1</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> | Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos | 14 | 1 | 15 | <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 93,33% Estándar: 100%</p> | | |
| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos | | | | | | | |
| 14 | 1 | 15 | | | | | | | |
| Seguimiento: Trimestral | Año:2016 | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>92</td> <td>24</td> <td>116</td> </tr> </tbody> </table> | Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos | 92 | 24 | 116 | | | |
| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos | | | | | | | |
| 92 | 24 | 116 | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Encontrados</th> <th>Convertidos en desideratas</th> <th>Convertidos en préstamo interbibliotecario</th> <th>No interesa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>66</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table> | Encontrados | Convertidos en desideratas | Convertidos en préstamo interbibliotecario | No interesa | 66 | 15 | 16 | 19 | <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 79,31% Estándar: 100%</p> |
| Encontrados | Convertidos en desideratas | Convertidos en préstamo interbibliotecario | No interesa | | | | | | |
| 66 | 15 | 16 | 19 | | | | | | |

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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|----------------------------------|----------------------------------|----------|----------------|------------------------|-------|----|---------------|-----|-----------|------------------------------------|----|-----|--------------------|---|-----|--------------------|----|----|----------------------------|----|-----|-----------|---|----|----------------------|----|-----|--------------|----|-----|----------|---|-----|---------------|---|----|----------|---|----|----------|---|----|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Consultas resueltas de forma inmediata: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTAL</th> <th>SA</th> <th>SI</th> <th>SP</th> <th>ACC</th> <th>CLM</th> <th>HE</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>39</td> <td>115</td> <td>137</td> <td>50</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>356</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>11</td> <td>32</td> <td>39</td> <td>14</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> | TOTAL | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | | 39 | 115 | 137 | 50 | 3 | 12 | 356 | % | 11 | 32 | 39 | 14 | 1 | 3 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 39 | 115 | 137 | 50 | 3 | 12 | 356 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| % | 11 | 32 | 39 | 14 | 1 | 3 | 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Total Resueltas</td> <td>355</td> </tr> <tr> <td>Total No Resueltas</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | Total Resueltas | 355 | Total No Resueltas | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Resueltas | 355 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total No Resueltas | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <p>Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: 99,71% Estándar: 100%</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Preguntas contestadas</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>No contestadas</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>47</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>49</td> </tr> </tbody> </table> | Preguntas contestadas | | | | En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL | 47 | 2 | 0 | 49 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Preguntas contestadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 47 | 2 | 0 | 49 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Preguntas por Área</th> <th colspan="3">Preguntas por medio de recepción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actividades Culturales</td> <td></td> <td></td> <td>Absysnet Opac</td> <td>7</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Área de procesos técnicos internos</td> <td>16</td> <td>33%</td> <td>Correo electrónico</td> <td>7</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Castilla-La Mancha</td> <td>2</td> <td>4%</td> <td>Formulario de contacto web</td> <td>15</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>Formulario Portal CC</td> <td>11</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Sala General</td> <td>23</td> <td>47%</td> <td>Pregunte</td> <td>8</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>Sala Infantil</td> <td>3</td> <td>6%</td> <td>Teléfono</td> <td>1</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>Préstamo</td> <td>4</td> <td>8%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 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% | | | | |
| 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% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Tiempo medio empleado por pregunta:</td> <td>99 h 41'</td> </tr> </tbody> </table> | Tiempo medio empleado por pregunta: | 99 h 41' | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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:**

| | Grado de satisfacción |
|---|-----------------------|
| Satisfacción con la información que da la Biblioteca: | 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

| | |
|--|-----------------|
| Disponibilidad de WIFI: 12* Estándar: = >1 | |
| El día 5 de octubre hay un problema con el cable de red que da servicio de acceso a Internet en la Hemeroteca. | |
| 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> | |
| Disponibilidad de WIFI: 8* Estándar: = >1 | |
| <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> | |
| Desde el 28 de septiembre, hay acceso a Internet vía WiFi desde toda la Biblioteca, al instalar 10 puntos más. | |

| 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 | | | |
| | | | | |
| 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%