



**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

Periodo: **Año 2016**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	
Satisfacción con el trato recibido:	
Media:	

Grado de satisfacción de los usuarios:  
Estándar: 4 sobre 5

**Compromiso: 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
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%

Entre enero y marzo, uno de los anuncios se realizó con tan solo 4 días de antelación (se avisó el 18-3-2016 del cierre del centro a partir del día 24-3-2016, debido a la festividad de Semana Santa), pero consideramos el compromiso cumplido, ya que en el horario publicado se especifica que éste se mantiene "excepto festivos".

**Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.**Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Enero-marzo**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	348	19	367
Clubes de lectura	6	0	6
Entidades	5	0	5
Infantiles	165	0	165
Préstamo Interbibliotecario	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>525</b>	<b>19</b>	<b>544</b>

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **96,50%**  
 Estándar: 100%

**Periodo: Abril-junio**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
Adultos	245	4	249
Clubes de lectura	1	0	1
Entidades	0	0	0
Infantiles	119	0	119
Prést. Interbibliotecario	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>365</b>	<b>4</b>	<b>369</b>

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **98,91%**  
 Estándar: 100%

Durante ambos trimestres, se imprimieron fuera de plazo 23 carnés, 19 el primer trimestre y 4 el segundo (8 el 11/2; 2 el 5/3; 6 el 19/3; y 3 el 4/3) (2 el 2/4; 1 el 7/4; y 1 el 26/4).

Las causas del incumplimiento se debieron, el primer trimestre, a incidencias en el programa de impresión de carnés PVC ("Datacard") y en la impresora dedicada a esta tarea. Este programa es necesario para asociar los datos del lector a su fotografía. Una vez estudiadas las distintas incidencias, se redactó un protocolo de actuación, en el que se daban pautas para proceder ante cada caso. Además, se habilitó otro de los formatos oficiales de carné (DIN-A5), como solución alternativa (Redacción de instrucciones, preparación del personal, y del equipamiento necesario).

Pese a tomar las medidas preventivas anteriores, durante el segundo trimestre del año, se volvió a incumplir el compromiso debido a que surgió un nuevo problema (al cambiar de usuario en el entorno Windows, se perdía la configuración que necesitaba el programa), y en 4 de los casos no se imprimió el carné en DIN-A5 como estaba previsto. Por este motivo, se adoptaron las siguientes medidas correctivas:

- Habilitar un usuario genérico con la configuración requerida por el programa de carnés en el ordenador dedicado a esta tarea.
- Insistir en la impresión de carnés de lector en DIN-A5, como vía alternativa.

**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**

<b>SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</b>		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
267	3	<b>270</b>

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

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

<b>SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</b>		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
267	0	<b>267</b>

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

**Periodo: Abril-junio**

<b>SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</b>		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
254	2	<b>256</b>

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,21%**  
Estándar: 100%

Durante el primer trimestre, de las 270 solicitudes de compra recibidas 3 se contestaron fuera de plazo, debido a que no se recuperaron en la consulta de solicitudes recibidas. Tampoco se recuperaron en la búsqueda realizada para hacer el seguimiento del primer trimestre.

Nº de solicitud	Fecha de la solicitud
20090	16/02/2016
20121	20/02/2016
20160	29/02/2016

Esto nos obligó a corregir los indicadores publicados, y a tomar una serie de medidas correctivas:

- Modificación de los perfiles del personal bibliotecario, para evitar que se registren solicitudes de compra sin la información necesaria para su recuperación.
- Búsqueda semanal de las solicitudes de compra recibidas con un perfil de administrador.

Entre abril y junio, 2 de las 256 solicitudes de compra recibidas, se contestaron fuera de plazo, una de ellas por acumulación de trabajo en el técnico que las contesta, de la otra se desconocen los motivos.

Nº de solicitud	Fecha de la solicitud	Fecha de contestación
20466	14/04/2016.	21/04/2016
20666	18/05/2016.	07/06/2016

**Medidas correctivas:**

- Registro exhaustivo de las incidencias en relación a la contestación de las solicitudes de compra.
- Estudio de funciones de los técnicos de Préstamo, de cara a su posible delegación.

**Compromiso 5: Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la Biblioteca.**Seguimiento: **Trimestral**Periodo: **Enero-marzo**

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

Motivos de la no disponibilidad		
Documentos		
Perdidos	Descolocados	Errores

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

Tras inspección del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales al Depósito externo de la Biblioteca, se detectan amenazas para la seguridad de los trabajadores, por lo que a partir del día 20 de julio se interrumpe este servicio.

Ante la imposibilidad de cumplir el compromiso, se decide quitarlo de la Carta de servicios en la próxima revisión de la misma. Ésta se publicó en mayo del 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**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%

Por error, en la publicación del seguimiento correspondiente al primer trimestre se había dado la cifra de 355 solicitudes, porque se recontaron tres registros numerados pero vacíos. Aunque no afectaba al cumplimiento del compromiso corrigió la cifra en la publicación de los indicadores.

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%

La contestación de 3 de las 213 solicitudes de usuarios fuera de plazo, durante el segundo trimestre, se ha debido a la parada realizada en el Sistema de Gestión Bibliotecaria entre el 30 y el 1 de junio, para su actualización.

Nº de solicitud	Solicitud	Respuesta
442	27/05/2016	06/06/2016
443	27/05/2016	06/06/2016
444	30/05/2016	06/06/2016

Como el incumplimiento se debió a una parada puntual para la mejora del Sistema de Gestión Bibliotecaria, no se abrieron medidas correctivas.

**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**

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal que siguen otro procedimiento.

Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos
32	6	38

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
4/4	2/30	0/4

Encontrados	No encontrados:			No interesa
	convertidos en desideratas	¿?	convertidos en préstamo interbibliotecario	
17	3	5	8	5

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

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
2/4	2/23	1/1

Encontrados	No encontrados:			No interesa
	convertidos en desideratas	¿?	convertidos en préstamo interbibliotecario	
15	5	3		5

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **82,14%**  
Estándar: 100%

32 de los documentos perdidos se encuentran tras comunicarlo el usuario, 16 se consiguen por otros medios (8 se vuelven a adquirir y 8 se piden en préstamo a otras bibliotecas), en 10 ocasiones al usuario no le interesa conseguirlo más tarde y de 8 de los documentos perdidos no se hace el seguimiento.

Como vemos por los datos de ambos trimestres, mejora el control de los documentos perdidos (las cifras de su registro aumentan y también los datos sobre su seguimiento). Sin embargo, se ha incumplido el compromiso 11 de los 66 casos registrados.

Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Solución
1001307456	30/1/2016	8//2/2016	No se localiza al usuario las dos veces que se le llama
1032427	30/1/2016	8//2/2016	Se transforma en desiderata
1001256846	13/1/2016	9/2/2016	¿?
1001273191	9/3/2016	13/4/2016	Estaba prestado, se hace reserva
1001011539	17/3/2016	13/4/2016	Estaba prestado, se hace reserva
1001149387	23/3/2016	13/4/2016	Era de la Sala de Préstamo
200107175	13/04/2016		¿?
Need you	26/07/2016		
			No se puede entrar en Absysnet a consultar el tel. del usuario, se le llama el día 2, pero la primera revisión no se realiza hasta el día 1. Doc. No encontrado
1001760571	24/05/2016	2/06/2016 (29 domingo)	¿?. Doc. No encontrado
1001582453	27/05/2016	6/06/2016	¿?. Doc. No encontrado
1001561994	27/05/2016	23-6-16 18:00	Se avisó cuando se encontró el documento, pero ya fuera de plazo

Por este motivo, junto a los técnicos del Área de préstamo (la más afectada por el compromiso) se evaluó la necesidad de modificar el procedimiento diseñado para su seguimiento, pero se descartó el cambio porque se observa que el problema no está en el procedimiento, sino en la falta de conciencia sobre la importancia de su control. Se establecieron, en su lugar, las siguientes medidas correctivas:

- Supervisión periódica del registro de documentos perdidos.
- Puesta en marcha de un protocolo para el inventario periódico del fondo infantil, con el fin de detectar libros perdidos antes de que los usuarios los reclamen.

Pese a las medidas tomadas no se cumplió el compromiso, por lo que además de mantener las dos medidas correctivas adoptadas, se intentó concienciar de su importancia y del de la Carta de servicios, a través del programa de formación interna: “*Compartimos ideas y proyectos en la Biblioteca*”.

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	37	29	116	58	12	11	263	66,92
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	37	29	116	58	12	11	263	66,92
%	14	11	44	22	5	4		

	Información de referencia							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	3	0	11	6	2	1	23	5,85
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	0	11	6	2	1	23	5,85
%	13	0	48	26	9	4		

	Información bibliográfica							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	0	17	33	20	5	0	75	19,08
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	17	33	20	5	0	75	19,08
%	0	23	44	27	6	0		

	Servicios de formación							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	10	3	5	14	0	0	32	8,14
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	10	3	5	14	0	0	32	8,14
%	31	9	16	44	0	0	31	

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

Total Resueltas	393
Total No Resueltas	0

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

Estándar: 100%

\*Datos corregidos, por error se habían publicado los siguientes:

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
<b>TOTAL</b>	146	478	780	467	55	22	<b>1.948</b>
<b>%</b>	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	<b>62</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	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%
ASTI	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**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

El muestreo de preguntas de respuesta rápida programado para la primera semana de abril, no se realizó en su fecha, por lo que se decidió hacerlo a primeros de septiembre, mes de comportamiento similar.

	Localización e información sobre BCLM							
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	21	45	73	115	7	10	271	60,08
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	21	45	73	115	7	10	271	60,08
<b>%</b>	8	17	27	42	2	4		

**Información de referencia**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	1	2	27	0	4	0	34	7,53
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	27	0	4	0	34	7,53
%	3	6	79	0	12	0		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	1	4	77	15	4	1	102	22,61
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	4	77	15	4	1	102	22,61
%	1	4	75	15	4	1		

Servicios de formación								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	15	6	12	9	2	0	44	9,75
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	6	12	9	2	0	44	9,75
%	34	14	27	20	5	0		

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

Total Resueltas	451
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
66	1	0	67

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	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%
ASTI	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%

Durante el primer trimestre se incumplió el compromiso al no contestar en plazo 1 de las 62 preguntas recibidas, ésta se recibió el jueves 4 de febrero a las 13 horas en una de las Áreas, que necesitaba información de otra para su contestación. El día 5 todos los técnicos de la Biblioteca estuvieron en una reunión de evaluación de objetivos, por lo que hasta el lunes 8 no se pudo facilitar la información al usuario.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
Sala	ID.	Causa	Recepción
General	1910	El 5 de febrero tuvimos reunión para evaluación de objetivos durante toda la mañana. La información fue facilitada por los compañeros de la Sala de Préstamo y el 7 fue festivo	04/02/2016-08/02/2016

En este caso, pensamos que no se deben tomar medidas correctivas ya que el incumplimiento del compromiso, se debió a la suma de una serie de casualidades.

En el segundo trimestre, se contesta una pregunta fuera de plazo porque se reenvió del Portal de bibliotecas a Proceso técnico, estando todos los técnicos de vacaciones.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
Sala	ID.	Causa	Recepción
ASTI	1996	Se contestó tarde porque llegó al buzón de Proceso en una semana en la que coincidieron los técnicos de vacaciones	16/05/2016-23/05/2016

Las preguntas que llegan a ASTI (Área de Servicios Técnicos Internos) proceden en su mayor parte del Portal de Bibliotecas de Castilla-La Mancha, a través del Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura, por ese motivo se comunicarán las fechas en que no se puedan atender consultas, para que lo haga el Servicio.

### 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 había publicado por error:

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:  $\geq 25$ Disponibilidad de WiFi: **7**  
Estándar:  $= >1$ **Periodo: Abril-junio**Número de puestos disponibles en el período: **33\***  
Estándar:  $\geq 25$ Disponibilidad de WiFi: **7\***  
Estándar:  $= >1$ 

Se ha incumplido el compromiso distintos días durante ambos trimestres: los días 13/02/2016 de 13:00 a 14:00 horas, 21/04/2016 de 20:00 a 21:00 horas, y 07/07/2016 de 8:10 a 15:00, 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. En todos estos casos, el servidor de acceso a Internet tuvo distintos problemas derivados de cortes en el suministro eléctrico de la biblioteca.

Además hubo problemas puntuales en los siguientes equipos:

Equipo	sala	Fecha del fallo	Reparación	Problema
Eliza-7	Sala General	24/03/2016 - 17:00	24/03/2016 - 18:00	Desaparece un ratón, se pone otro nuevo
Eliza-2	Enclave joven	29/03/2016 - 9:00	29/03/2016 - 12:00	Fallo en el cable de red
Eliza-8	Enclave joven	29/03/2016 - 9:00	30/03/2016 - 11:00	Sustitución fuente de alimentación

Ante los reiterados fallos en el sistema eléctrico, como medida correctiva se instó a la empresa de mantenimiento de la Biblioteca a instalar un dispositivo de rearme para cuando hubiera cortes en el suministro en el servidor de "Eliza".

**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:  $\geq 1$ 

De los tres equipos que hay en la Biblioteca, uno no se pudo utilizar durante el trimestre

(fotocopiadora de Hemeroteca) porque no tenía tóner, al reponerlo se observó que el tarjetero que permite el uso directo por los usuarios estaba estropeado.

Periodo: Abril-junio

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

Durante este trimestre solo estuvo disponible 1 de los 3 equipos, el tarjetero de la fotocopiadora de Hemeroteca sigue estropeado este trimestre y la fotocopiadora de Préstamo se estropea el 27/05/2016.

**Compromiso 12: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.**

Seguimiento: Trimestral.

Periodo: Enero-marzo

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	9	383
		Infantil	7	164
Febrero		Adulto	9	404
		Infantil	8	186
Marzo		Adulto	25	1.103
		Infantil	20	735
<b>TOTAL</b>			<b>78</b>	<b>2.975</b>

Sólo se tienen en cuenta para este compromiso 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: **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
<b>TOTAL</b>			<b>112</b>	<b>4.409</b>

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: **\_\_\_**  
Estándar: 100%

Periodo: **Abril-junio**

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
6	0	6

Manual afectado	Aprobación de la modificación por la CTR	Fecha de la aprobación SLB	Fecha de publicación en el portal	Fecha de comunicación a los centros	Medio de aviso
Monografías	No, adaptación a Marc21	06/06/2016	06/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet
Grabaciones sonoras	No, adaptación a Marc21	06/06/2016	06/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet
Videograbaciones	No, adaptación a Marc21	06/06/2016	06/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet
Publicaciones periódicas	No, adaptación a Marc21	06/06/2016	06/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet
Catalogación analítica	No, adaptación a Marc21	06/06/2016	08/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet
Pautas básicas de catalogación	no, adaptación a Marc21	06/06/2016	15/06/2016	25/06/2016	Correo interno Absysnet

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