

# Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2015



(Datos del 4º indicador corregidos a 30/11/2015)

**Compromiso 1: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.**

Seguimiento: **Anual**  
*Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C8*

Periodo: **Año 2015**

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Recuento trimestral*

Periodo: **Enero-marzo**

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento trimestral*

Periodo: **Abril-junio**

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

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Julio-septiembre</b>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: <b>75%</b> Estándar: 100%</p>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	3	1	4
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
3	1	4								
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <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> <p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: <b>100%</b> Estándar: 100%</p>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	3	0	3
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
3	0	3								
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Año 2015</b>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12</td> <td>2</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: <b>85,71%</b> Estándar: 100%</p>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	12	2	14
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
12	2	14								

<b>Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.</b>													
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Recuento trimestral	<b>Periodo: Enero-marzo</b>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>509</td> <td>0</td> <td><b>509</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: <b>100%</b> Estándar: 100%</p>		CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	509	0	<b>509</b>
CARNÉS EXPEDIDOS													
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL										
TOTAL	509	0	<b>509</b>										
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro en papel en Préstamo Recuento trimestral	<b>Periodo: Abril-junio</b>												
<b>CARNÉS EXPEDIDOS</b>													

TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
<b>TOTAL</b>	360	0	<b>360</b>

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

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

**Periodo: Julio-septiembre**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
<b>TOTAL</b>	432	0	<b>432</b>

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

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

**Periodo: Octubre-diciembre**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
<b>TOTAL</b>	507	0	<b>507</b>

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

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

**Año 2015**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
<b>TOTAL</b>	1.808	0	<b>1.808</b>

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

**Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.**

Seguimiento: **Trimestral**  
*Recuento trimestral*

**Periodo: Enero-marzo**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
201	1	<b>202</b>

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro en Absysnet Recuento trimestral	<b>Periodo: Abril-junio</b>
---	-----------------------------

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

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro en absysnet Recuento trimestral	<b>Periodo: Julio-septiembre</b>
---	----------------------------------

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

\*Por error, previamente, se había publicado un cumplimiento del 100% para este compromiso.

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro en Absysnet Recuento trimestral	<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>
---	-----------------------------------

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

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro en Absysnet Recuento trimestral	<b>Año 2015</b>
---	-----------------

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

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,52%**  
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: <b>Trimestral</b> Recuento trimestral	<b>Periodo: Enero-marzo</b>
---	-----------------------------

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

367	9	20	396
-----	---	----	-----

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo  
Recuento trimestral

**Periodo: Abril-junio**

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo  
Recuento trimestral

**Periodo: Julio-septiembre**

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Se saca un registro en papel de AbsysNET en Préstamo  
Recuento trimestral

**Periodo: Octubre-diciembre**

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

Motivos de la no disponibilidad

Documentos	
Perdidos	Errores

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

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

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

**Año:2015**

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

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

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

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

**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**  
Recuento trimestral

**Periodo: Enero-marzo**

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

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

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

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

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

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

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

Periodo: **Abril-junio**

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

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

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

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

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

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

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

Periodo: **Julio-septiembre**

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

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

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

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
213	0	213

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

Estándar: 100%

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

**Periodo: Octubre-diciembre**

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

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

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

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
299	0	299

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

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

**Año: 2015**

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

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

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

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

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

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



**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**  
*Recuento trimestral* **Periodo: Enero-marzo**

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	7	29

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)*  
*Recuento trimestral* **Periodo: Abril-junio**

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)*  
*Recuento trimestral* **Periodo: Julio-septiembre**

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)*  
*Recuento trimestral* **Periodo: Octubre-diciembre**

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)*  
*Recuento trimestral* **Año:2015**

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

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

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

**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**

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

**Periodo: Enero-marzo**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
	38	115	267	79	22	5	<b>526</b>
%	7	22	51	15	4	1	100

Total Resueltas	<b>526</b>
Total No Resueltas	<b>0</b>

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

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
57	0	0	<b>57</b>

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p:Sala General.  
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

**Periodo: Abril-junio**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	52	119	251	145	10	5	<b>582</b>
<b>%</b>	9	20	43	25	2	1	100

Total Resueltas	<b>582</b>
Total No Resueltas	<b>0</b>

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

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
55	0	0	<b>55</b>

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p:Sala General.  
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

**Periodo: Julio-septiembre**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	31	78	113	127	4	8	<b>361</b>
<b>%</b>	9	22	31	35	1	2	100

Total Resueltas	<b>361</b>
Total No Resueltas	<b>0</b>

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

Estándar: 100%

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
51	0	0	51

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p:Sala General.  
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

**Periodo: Octubre-diciembre**

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	25	166	149	116	19	4	<b>479</b>
<b>%</b>	5	35	31	24	4	1	100

Total Resueltas	478
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,79%**  
Estándar: 100%

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
59	0	0	59

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	11	19%	Webopac	4	7%

Dirección	2	3%	Correo electrónico	13	22%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	26	44%
Sala General	41	70%	Pregunte	12	20%
Préstamo	1	2%	Presencial	0	
Sala Infantil	0		Teléfono	3	5%
ASTI	2	3%	NC	1	2%

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

**Año 2015**

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p:Sala General.  
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

Localización e información sobre BCLM								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	79	286	511	253	25	8	1.162	59,65
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	79	286	511	253	25	8	1.162	59,65
%	7	24	44	22	2	1		

Información de referencia								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	8	22	33	84	11	3	161	8,26
No Resuelta	0	0	0	0	1	0	1	0,05
TOTAL	8	22	33	84	12	3	162	8,32
%	5	14	20	52	7	2		

Información bibliográfica								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	8	106	135	95	17	8	369	18,94
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	106	135	95	17	8	369	18,94
%	2	29	36	26	5	2		

Servicios de formación								
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL	%
Resuelta	51	64	101	35	1	3	255	13,09
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	51	64	101	35	1	3	255	13,09
%	1	20	25	40	14	0		

	Sala General	Sala Infantil	Préstamo	Actividades Culturales	Sección local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	146	478	780	467	55	22	<b>1.948</b>
<b>%</b>	7	25	40	24	3	1	100

Total Resueltas	<b>1.947</b>
Total No Resueltas	1

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **99,94%**  
Estándar: 100%

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
222	0	0	<b>222</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	54	24%	Webopac	19	9%
Sala General	147	66%	Correo electrónico	66	30%
Dirección	8	4%	Formulario web	97	44%
Hemeroteca	2	1%	Pregunte	31	14%
Infantil	4	2%	Presencial	4	2%
Préstamo	2	1%	Teléfono	3	1%
ASTI	5	2%	Correo postal	1	0
NC	0	0	NC	1	0

**Tiempo medio empleado por pregunta:** 17 h 16'

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

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

	Grado de satisfacción
<b>Satisfacción con la forma de expresión del personal:</b>	4,38

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

**Compromiso 9: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.**

Seguimiento: **Trimestral**  
Recuento trimestral

Periodo: **Enero-marzo**

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	6	9	8	2	10	24	9	15	43	17	1	9	23

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

Número de actualizaciones: **176**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	5	22	20	17	19	31	23	24	24	28	24	19	24

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

Número de actualizaciones: **280**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	14	53	49	39	47	58	55	52	68	49	55	49	39

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

Periodo: **Abril-junio**

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	3	5	13	19	18	25	5	7	60	15	9	17	5

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

Número de actualizaciones: **201**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	11	19	29	52	25	26	28	22	25	19	25	23	18

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

Número de actualizaciones: **322**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	37	47	46	71	49	58	61	52	59	45	60	56	46

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Periodo: Julio-septiembre**

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	12	4	0	6	8	3	5	3	2	68	14	21	35

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

Número de actualizaciones: **181**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**



Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	19	11	8	10	12	8	8	9	17	29	18	19	19

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

Número de actualizaciones: **187**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	56	33	38	39	61	48	69	38	48	71	80	84	70

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Periodo: Octubre-diciembre**

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
Actualizaciones	12	10	15	14	18	25	8	20	17	13	11	19	2	21

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

Número de actualizaciones: **205**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
Actualizaciones	20	28	21	26	23	27	22	30	26	25	22	18	16	7

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

Número de actualizaciones: **311**  
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
	89	92	57	77	68	74	81	72	72	72	53	55	28	32

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Año 2015**

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

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

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

Número de actualizaciones: **763**  
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

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

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

Número de actualizaciones: **1.100**  
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

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

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

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

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

**Compromiso 10: Oferta de acceso a Internet mediante al menos 25 puestos de acceso público y de la WiFi de la Biblioteca.**

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Periodo: Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período: **32**  
Estándar: >= 25

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Periodo: Abril-junio**

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento trimestral

**Periodo: Julio-septiembre**

Número de puestos disponibles en el período: **30**  
Estándar: >= 25

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>
<p>Número de puestos disponibles en el período: <b>28</b> Estándar: &gt;= 25</p> <p>Disponibilidad de WIFI: <b>7</b> Estándar: = &gt;1</p>	
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Año 2015</b>
<p>Número de puestos disponibles en el período: <b>30,25</b> Estándar: &gt;= 25</p> <p>Disponibilidad de WIFI: <b>7</b> Estándar: = &gt;1</p>	

<b>Compromiso 11: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.</b>	
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Recuento trimestral	<b>Periodo: Enero-marzo</b>
<p>Número de equipos disponibles en el período: <b>1/3</b> Estándar: &gt;= 1</p>	
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Abril-junio</b>
<p>Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: &gt;= 1</p>	
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Julio-septiembre</b>
<p>Número de equipos disponibles en el período: <b>1/3</b> Estándar: &gt;= 1</p>	
Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>
<p>Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: &gt;= 1</p>	

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Año 2015</b>
Número de equipos disponibles en el período: <b>1,5/3</b> Estándar: >= 1	

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

Seguimiento: Trimestral. Recuento anual * Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)	<b>Periodo: Enero-marzo</b>
--	-----------------------------

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

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

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

Seguimiento: Trimestral. Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento anual	<b>Periodo: Abril-junio</b>
--	-----------------------------

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
<b>Abril</b>		Adulto	5	240
		Infantil	14	391
<b>Mayo</b>		Adulto	5	255
		Infantil	22	660
<b>Junio</b>		Adulto	4	113
		Infantil	11	227

<b>TOTAL</b>			<b>61</b>	<b>1.886</b>
--------------	--	--	-----------	--------------

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

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

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

Seguimiento: Trimestral.  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento anual

**Periodo: Julio-septiembre**

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

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

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

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

Seguimiento: Trimestral.  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento anual

**Periodo: Octubre-diciembre**

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

<b>TOTAL</b>			<b>48</b>	<b>1.364</b>
--------------	--	--	-----------	--------------

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

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

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

Seguimiento: Trimestral.  
Registro informatizado en p:Carta de servicios  
Recuento anual

**Año 2015**

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

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

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **182**  
Estándar = >1

**Compromiso 13: Oferta de un programa mensual de actividades culturales que se publicará en papel y en formato electrónico.**

Seguimiento: **Trimestral**  
*Recuento trimestral*

**Periodo: Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Enero	75	1.878	29-12-2014
Febrero	134	4.132	27-01-2015
Marzo	129	2.661	26-02-2015

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro informatizado en p: Carta de servicios*  
*Recuento trimestral*

**Periodo: Abril-junio**

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

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

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



Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

Periodo: **Julio-septiembre**

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

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

El programa de actividades se publicó en la página web de la Biblioteca, aunque no se publicó en papel, ni se envió por correo electrónico.

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

Periodo: **Octubre-diciembre**

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

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

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

Seguimiento: **Trimestral**  
Registro informatizado en p: Carta de servicios  
Recuento trimestral

Año **2015**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Enero	75	1.878	29-12-2014
Febrero	134	4.132	27-01-2015
Marzo	129	2.661	26-02-2015
Abril	167	3.183	26-03-2015
Mayo	140	3.480	27-04-2015
Junio	60	3.022	27-05-2015
Julio	28	415	29-06-2015; 23-07-2015

Agosto	1	--	21-07-2015
Septiembre	60	1.463	27-08-2015
Octubre	108	6.371	24-09-2015
Noviembre	135	4.838	30-10-2015
Diciembre	78	3.152	30-11-2015
<b>TOTAL</b>	<b>1.115</b>	<b>34.595</b>	

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

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

**Compromiso 14: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Seguimiento: **Trimestral**  
*Recuento anual*

**Periodo: Enero-marzo**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
74	0	<b>74</b>

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro informatizado en p:Carta de servicios*  
*Recuento anual*

**Periodo: Abril-junio**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
85	0	<b>85</b>

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

Seguimiento: **Trimestral**  
*Registro informatizado en p:Carta de servicios*  
*Recuento anual*

**Periodo: Julio-septiembre**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
22	0	<b>22</b>

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

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento anual	<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>
--	-----------------------------------

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%

Seguimiento: <b>Trimestral</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento anual	<b>Año 2015</b>
--	-----------------

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

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

**Compromiso 15: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.**

Seguimiento: <b>Trimestral.</b> Recuento anual	<b>Periodo: Enero-marzo</b>
---	-----------------------------

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: <b>Trimestral.</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento anual	<b>Periodo: Abril-junio</b>
---	-----------------------------

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: <b>Trimestral.</b> Registro informatizado en p:Carta de servicios Recuento anual	<b>Periodo: Julio-septiembre</b>
---	----------------------------------

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **\_\_**

Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral.**  
*Registro informatizado en p:Carta de servicios*  
*Recuento anual*

**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.**  
*Registro informatizado en p:Carta de servicios*  
*Recuento anual*

**Año 2015**

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

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