

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios



Informe 2017

| | 1r Trimestre | 2º Trimestre | 3r Trimestre | 4º Trimestre |
|---|--|---|---|---|
| 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. | Anual | Anual | Anual | 4,54 |
| 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. | No ha habido avisos | 100% | 100% | 50% |
| 3. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca. | 99,43% | 100% | 100% | 100% |
| 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. | 96,55% | 100% | 100% | 100% |
| 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. | 100% 100% | 99,04% 100% | 100% 100% | 100% 100% |
| 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. | 80,64% | 81,81% | 87,87% | 83,33% |
| 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. | 100% 96,05% | 100% 94,20% | 100% 97,84% | 100% 98,14% |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100% | Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100% | Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100% | Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100% |
| 9. Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca. | 28 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles | 30 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles, excepto unas horas los días 8 y 28 de abril. | 32 puestos disponibles excepto unas horas el día 24 de julio y el 2 de septiembre. Las 13 antenas WiFi disponibles, | 29 puestos disponibles excepto unas horas el día 2 de noviembre y el 18 de diciembre. |

| | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| | | | | Las 13 antenas WiFi disponibles |
| 10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público. | 2 equipos disponibles | 2 equipos disponibles | 2 equipos disponibles | 2 equipos disponibles |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 96 actividades ofertadas | 78 actividades ofertadas | 41 actividades ofertadas | 37 actividades ofertadas |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | 377 actividades ofertadas | 313 actividades ofertadas | 116 actividades ofertadas | 357 actividades ofertadas |
| 13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 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. | 100% | 0% | 100% | No ha habido cambios |

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 2017**

| Grado de satisfacción | |
|---|-------------|
| Satisfacción con la forma de expresión del personal: | 4,53 |
| Satisfacción con el trato recibido: | 4,56 |
| Media: | 4,54 |

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,54**
Estándar: 4 sobre 5

Desde que comenzamos a realizar la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios en 2009, hemos conseguido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso, alcanzando este año la mejor valoración del periodo:

| 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 4,39 | 4,45 | 4,23 | 4,37 | 4,53 | 4,44 | 4,40 | 4,30 | 4,54 |

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 |
| 0 | 0 | 0 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **--**

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%

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 | 1 | 2 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **50%**
Estándar: 100%

Año 2017

| Cambios programados informados | | |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 5 | 1 | 6 |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **83,33%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Se cierra la cafetería de la Biblioteca el 23-10-2017 para la reparación de los daños causados por una fuga de agua, y se avisa del cierre a nuestros usuarios el 20-10-2017. No se puede avisar con más antelación, ya que el inicio de la obra ha dependido de la llegada de los materiales y de la disponibilidad de la empresa de rehabilitación.

Se ha registrado esta incidencia como incumplimiento del compromiso, pero realmente no lo es, ya que no se puede considerar este cierre como un cambio programado, sino como algo excepcional y urgente, por lo que debemos considerar que los 5 cambios programados efectuados en 2017 se han realizado en plazo.

Medida correctiva:

- El registro de este aviso nos ha servido para tener clara la distinción entre avisos que afectan a cambios programados y los que obedecen a la adopción de medidas urgentes.

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 | 510 | 4 | 514 |
| Clubes de lectura | 5 | 0 | 5 |
| Entidades | 0 | 0 | 0 |
| Infantiles | 180 | 0 | 180 |
| Prést. Interbibliotecario | 3 | 0 | 3 |
| TOTAL | 698 | 4 | 702 |

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **99,43%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

| CARNÉS EXPEDIDOS | | | |
|---------------------------|----------------|----------|------------|
| TIPO DE CARNÉ | Inmediatamente | Tarde | TOTAL |
| Adultos | 373 | 0 | 373 |
| Clubes de lectura | 2 | 0 | 8 |
| Entidades | 1 | 0 | 1 |
| Infantiles | 98 | 0 | 98 |
| Prést. Interbibliotecario | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 474 | 0 | 474 |

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

Periodo: Julio-septiembre

| CARNÉS EXPEDIDOS | | | |
|---------------------------|----------------|----------|------------|
| TIPO DE CARNÉ | Inmediatamente | Tarde | TOTAL |
| Adultos | 366 | 0 | 366 |
| Clubes de lectura | 7 | 0 | 7 |
| Entidades | 5 | 0 | 5 |
| Infantiles | 181 | 0 | 181 |
| Prést. Interbibliotecario | 2 | 0 | 2 |
| TOTAL | 561 | 0 | 561 |

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

Periodo: Octubre-diciembre

| CARNÉS EXPEDIDOS | | | |
|-------------------|----------------|-------|------------|
| TIPO DE CARNÉ | Inmediatamente | Tarde | TOTAL |
| Adultos | 474 | 0 | 474 |
| Clubes de lectura | 1 | 0 | 1 |
| Entidades | 3 | 0 | 3 |

| | | | |
|---------------------------|------------|----------|------------|
| Infantiles | 145 | 0 | 145 |
| Prést. Interbibliotecario | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 624 | 0 | 624 |

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

Año 2017

| CARNÉS EXPEDIDOS | | | |
|---------------------------|-----------------------|--------------|--------------|
| TIPO DE CARNÉ | Inmediatamente | Tarde | TOTAL |
| Adultos | 1.723 | 4 | 1.727 |
| Clubes de lectura | 15 | 0 | 15 |
| Entidades | 9 | 0 | 9 |
| Infantiles | 604 | 0 | 604 |
| Prést. Interbibliotecario | 6 | 0 | 6 |
| TOTAL | 2.357 | 4 | 2.361 |

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **99,83%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De los 2.361 carnés realizados en 2017, tan solo 4 han sobrepasado el plazo establecido en el compromiso. El motivo fue que se estropeó la impresora de carnés (20 de febrero), y a excepción de en uno de los turnos se aplicó el protocolo habilitado en 2016 para imprimir en otro tipo de formato (DIN-A5), quedándose 4 carnés sin imprimir.

Las **medidas correctivas** implantadas fueron:

- Asegurarnos de que todo el personal conoce el procedimiento a seguir y que ante cualquier duda pide ayuda a los responsables de Préstamo, Proceso y/o Informática.
- Nueva redacción del compromiso en la próxima Carta de servicios, ya que se da mucha importancia a la expedición de la tarjeta de lector cuando el requisito necesario para hacer uso de nuestros servicios es estar registrado en el sistema de gestión bibliotecaria.
- Propuesta a la Comisión Técnica Regional, el uso excepcional del DNI y el carné de la Red en el móvil en los centros del Catálogo colectivo regional. (se aprobó en su reunión celebrada en junio)

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 196 | 7 | 203 |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **96,55%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 191 | 0 | 191 |

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

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|----------|----------------|-------|
| 196 | 0 | 196 |

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

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|----------|----------------|-------|
| 167 | 0 | 167 |

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

Año 2017

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
|----------|----------------|-------|
| 750 | 7 | 757 |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,07%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Tras el incumplimiento del primer trimestre, el compromiso se ha cumplido el resto del año. En cuanto a los motivos del incumplimiento, excepto para el caso de la solicitud de compra nº 21890, han sido la falta de personal en el Área de préstamo en un periodo de vacaciones en el que el único técnico que había tuvo que apoyar el mostrador de atención al público, no pudiendo atender todas las tareas internas en los plazos acostumbrados.

La solicitud nº 21890, no es propiamente una desiderata sino una solicitud de préstamo interbibliotecario reconvertida, además aunque el usuario fue avisado en plazo, en el registro del compromiso no se constató ésta fecha sino la de aviso de adquisición del documento.

Solicitudes contestadas fuera de plazo 2017.

| Indicador | Fecha de la desiderata | Fecha de contestación | Incidencias |
|-----------|------------------------|-----------------------|--|
| 21890 | 25/01 | 02/02 | Préstamo interbibliotecario reconvertido en solicitud. |
| 21891 | 26/01 | 02/02 | Retraso de 1 día |
| 21892 | 26/01 | 02/02 | Retraso de 1 día |
| 21897 | 27/01 | 03/02 | Retraso de 1 día |
| 21898 | 27/01 | 03/02 | Retraso de 1 día |
| 21899 | 27/01 | 03/02 | Retraso de 1 día |
| 21888 | 25/01 | 02/02 | Retraso de 2 días |

Medidas correctivas:

- Mantener una reunión con todo el equipo de Préstamo, para establecer formas de apoyo a los responsables del Área.

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.

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 |
| 276 | 0 | 276 |

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 |
| 366 | 0 | 366 |

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

Periodo: **Abril-junio**

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

| Gestión de las solicitudes | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 207 | 2 | 209 |

| Solicitudes fuera de plazo | Solicitud | Respuesta | Observaciones |
|----------------------------|------------|------------|--|
| 418 | 02/06/2017 | 07/06/2017 | Solicitud extraviada -- Acuse de recibo prestamo.bclme@jccm.es |
| 419 | 02/06/2017 | 07/06/2017 | Solicitud extraviada -- Acuse de recibo prestamo.bclme@jccm.es |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,04%**
Estándar: 100%

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

| Respuesta a las solicitudes | | |
|-----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |

| | | |
|-----|---|-----|
| 233 | 0 | 233 |
|-----|---|-----|

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

Periodo: Julio-septiembre

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

| Gestión de las solicitudes | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 177 | 0 | 177 |

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 |
| 208 | 0 | 208 |

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 |
| 222 | 0 | 222 |

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 |
| 294 | 0 | 294 |

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

Año: 2017

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

| Gestión de las solicitudes | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 882 | 2 | 884 |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,77%**
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%

Causas de incumplimiento:

Durante el año 2017 hemos recibido 884 solicitudes de préstamo interbibliotecario de nuestros usuarios, y tan solo 2 de ellas se han contestado fuera de plazo, el motivo fue que se dejaron en la mesa de los responsables del servicio cuando ya había transcurrido el plazo para su contestación.

Medidas correctivas:

Desde el primer trimestre de 2015 no se había incumplido el compromiso por este motivo, por lo que pensamos que debemos:

- Insistir en la importancia de llevar las solicitudes de Préstamo interbibliotecario al responsable de su gestión en cuanto se reciban.

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.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

| Respuestas en plazo | Respuestas no comunicadas en plazo | TOTAL Documentos perdidos |
|---------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 25 | 6 | 31 |

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Solución |
|-------------------|------------------|-----------------------|--|
| 1001999599 | 28/3 | 7/4 | Se le facilita mediante compra. Avisados fuera de plazo, cuando se da solución al problema |
| 1001998978 | 30/3 | 7/4 | Se le facilita mediante compra. . Avisados fuera de plazo, cuando se da solución al problema |
| 1001277041 | 30/3 | 7/4 | Solicitado por Préstamo interbibliotecario. Avisados fuera de plazo, cuando se da solución al problema |
| 1041297 | 31/3 | 7/4 | Se compra, pero la usuaria ya no lo quiere. Avisados fuera de plazo, cuando se da solución al problema |
| 1000985990 | 2/3 | ¿ | Se deriva a compra. No se avisa |
| 1221993 | 16/3 | ¿ | Se deriva a compra. No se avisa |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 0/3 | 4/26 | 2/2 |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **80,64%**

Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**Periodo: **Abril-junio**

| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 18 | 4 | 22 |

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Solución |
|-------------------|------------------|-----------------------|---|
| 1320539 | 16/05/2017 | 30/05/2017 | Avisado fuera de plazo en la Biblioteca. Ya no le interesa |
| 1001522472 | 17/05/2017 | 2/06/2017 | Avisado fuera de plazo, va a irse unos días a la vuelta lo pedirá |
| 1002042825 | 7/06/2017 | 14/06/2017 | Avisado fuera de plazo, encontrado y puesta a disposición |
| 1011279 | 8/05/2017 | -- | No se avisa al usuario porque no se recogen sus datos |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 1/2 | 3/20 | 0 |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **81'81%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**Periodo: **Julio-septiembre**

| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 29 | 4 | 33 |

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Solución |
|-------------------|------------------|-----------------------|---|
| 1356625 | 30/09/2017 | 3/10/2017 | No consta que se avise al usuario, pese a hacer el seguimiento |
| 1350194 | 05/09/2017 | --- | No se hace el seguimiento |
| 1030278 | 23/08/2107 | 30/08/2017 | No se avisa al usuario porque se recoge mal su número de lector |
| 1001166308 | 08/09/2017 | 18/09/2017 | Avisado fuera de plazo en la Biblioteca. |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 1/5 | 3/28 | 0 |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **87,87%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**Periodo: **Octubre-diciembre**

| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 20 | 4 | 24 |

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Solución |
|-------------------|------------------|-----------------------|---|
| 1358185 | 22/12/2017 | 12/01/2018 | Se le ofrece PI, no lo quiere |
| 13376624 | 22/12/2017 | 12/01/2018 | Se le ofrece PI, no lo quiere |
| 1000278764 | 22/12/2017 | 08/01/2018 | Encontrado, ya no lo quiere |
| 1001011539 | 18/12/2017 | 26/12/2018 | 23 sábado, 25 Navidad. Solo se incumple por 1 día |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 1/6 | 3/18 | 0 |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **83,33%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Año:2017

| Respuestas en plazo | Respuestas fuera de plazo | TOTAL Documentos perdidos |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|
| 92 | 18 | 110 |

*Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **83,63%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Este compromiso se ha incumplido a lo largo del año, a continuación podemos ver los porcentajes de cumplimiento por trimestre:

- Primer trimestre 31 documentos perdidos 80,64% cumplido
- Segundo trimestre 22 documentos perdidos 81,81% cumplido
- Tercer trimestre 33 documentos perdidos 87,87% cumplido
- Cuarto trimestre 24 documentos perdidos 83,33% cumplido

De las 110 veces que los usuarios han comunicado que no se ha encontrado un documento, en 18 no les hemos avisado en el plazo establecido en el compromiso si se ha encontrado o no: en 12 ocasiones nos hemos puesto en contacto con ellos fuera de plazo, en 4 aunque se ha hecho seguimiento de los documentos no queda constancia de la comunicación, y en 2 aunque no se ha hecho el registro, se ha decidido adquirir los documentos perdidos.

Pese a no haber cumplido el compromiso, debemos decir que su fin último que es que el usuario acceda al documento en el que está interesado, se ha cumplido en un 80,90%; ya que de los 110 documentos perdidos se han encontrado 57, 14 se han repuesto, y 18 se han conseguido por préstamo interbibliotecario.

También, debemos señalar que el seguimiento del mismo es muy desigual entre las distintas áreas de la Biblioteca.

Medidas correctivas:

Pese a todas las medidas correctivas que se pusieron en marcha en 2016 y que mejoraron el cumplimiento y el seguimiento del compromiso:

- La evaluación junto a los técnicos responsables del Área de préstamo (la mayor afectada por el compromiso) de la necesidad de modificar el procedimiento diseñado para el seguimiento del compromiso, se descartó porque se observó que el problema no estaba en el mismo, sino en la falta de conciencia sobre la importancia de su control.
- Supervisión periódica del registro de documentos perdidos, para comprobar si se realiza el seguimiento.
- Concienciación de la importancia de los compromisos a través del programa de microformación para el personal de la Biblioteca: "*Compartimos ideas y proyectos en la Biblioteca*".

- Supervisión del seguimiento por un técnico auxiliar de las Áreas implicadas, dos por Área, uno en cada turno.
- Recuentos periódicos del fondo de cara a detectar documentos perdidos, modificar su situación en el catálogo de acceso público, y valorar su reposición.
- Durante el cuarto trimestre de 2016, se incumple este compromiso por tan solo 1 documento, por lo que pese a incumplirlo decidimos esperar al comportamiento del compromiso durante el primer trimestre de 2017 antes plantear medidas correctivas.

éste sigue sin cumplirse, por este motivo, aunque se continúa recogiendo datos para seguir su cumplimiento, es necesaria una revisión en profundidad del compromiso de cara a la redacción de la Carta de servicios en 2018.

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.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

| | Localización e información sobre BCLM | | | | | | | |
|--------------|---------------------------------------|-----------|-----------|------------|----------|-----------|------------|--------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 31 | 32 | 68 | 139 | 2 | 15 | 287 | 52,47 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 31 | 32 | 68 | 139 | 2 | 15 | 287 | 52,47 |
| % | 10,80 | 11,15 | 23,69 | 48,43 | 0,70 | 5,23 | | |

| | Información de referencia | | | | | | | |
|--------------|---------------------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 4 | 9 | 17 | 14 | 1 | 0 | 45 | 8,23 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 9 | 17 | 14 | 1 | 0 | 45 | 8,23 |
| % | 8,89 | 20,00 | 37,78 | 31,11 | 2,22 | 0,00 | | |

| | Información bibliográfica | | | | | | | |
|--------------|---------------------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 9 | 32 | 13 | 6 | 3 | 2 | 65 | 11,88 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 9 | 32 | 13 | 6 | 3 | 2 | 65 | 11,88 |
| % | 13,85 | 49,23 | 20,00 | 9,23 | 4,62 | 3,08 | | |

| | Servicios de formación | | | | | | | |
|--------------|------------------------|----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|--------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 46 | 6 | 32 | 65 | 1 | 0 | 150 | 27,42 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 46 | 6 | 32 | 65 | 1 | 0 | 150 | 27,42 |
| % | 30,67 | 4,00 | 21,33 | 43,33 | 0,67 | 0,00 | | |

| TOTAL | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL |
|--------------|----|----|-----|-----|-----|----|------------|
| | 90 | 79 | 130 | 224 | 7 | 17 | 547 |

| | | | | | | | |
|----------|------|------|------|------|-----|-----|--|
| % | 16,1 | 14,1 | 24,2 | 40,1 | 1,3 | 4,3 | |
|----------|------|------|------|------|-----|-----|--|

| | |
|--------------------|------------|
| Total Resueltas | 547 |
| 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 |
| 73 | 3 | 0 | 76 |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|----|-----|----------------------------------|----|-----|
| Sala Local y Regional | 6 | 8% | Webopac | 7 | 9% |
| Dirección | 1 | 1% | Correo electrónico | 37 | 49% |
| Hemeroteca | 4 | 5% | Formulario web | 7 | 9% |
| Sala General | 25 | 33% | Pregunte | 8 | 11% |
| Servicios Técnicos Internos | 32 | 42% | Presencial | 1 | 1% |
| Sala Infantil | 6 | 8% | Teléfono | 4 | 5% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 12 | 16% |
| Enclave joven | 2 | 3% | | | |

Tiempo medio empleado por pregunta: 110 h 47'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96,05%**
Estándar: 100%

Indicador corregido en julio de 2017, previamente se había publicado:

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

| Preguntas contestadas | | | |
|-----------------------|----------------|----------------|-----------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL |
| 68 | 1 | 0 | 69 |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|--------------------|----|-----|----------------------------------|----|-----|
| Sala CLM | 7 | 10% | Webopac | 7 | 10% |
| Dirección | 1 | 2% | Correo electrónico | 31 | 45% |
| Hemeroteca | 4 | 6% | Formulario web | 6 | 9% |
| Sala General | 25 | 36% | Pregunte | 8 | 12% |
| ASTI | 32 | 46% | Presencial | 1 | 1% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 4 | 6% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 12 | 17% |

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 36'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,55%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

| Localización e información sobre BCLM | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 53 | 44 | 73 | 174 | 2 | 12 | 358 | 59,86 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 53 | 44 | 73 | 174 | 2 | 12 | 358 | 59,86 |
| % | 15 | 12 | 20 | 49 | 1 | 3 | 100 | |

| Información de referencia | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 4 | 2 | 23 | 25 | 0 | 0 | 54 | 9,03 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 2 | 23 | 25 | 0 | 0 | 54 | 9,03 |
| % | 7 | 4 | 43 | 46 | 0 | 0 | 100 | |

| Información bibliográfica | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 8 | 30 | 5 | 119 | 4 | 1 | 167 | 27,92 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 8 | 30 | 5 | 119 | 4 | 1 | 167 | 27,92 |
| % | 5 | 18 | 3 | 71 | 2 | 1 | 100 | |

| Servicios de formación | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 5 | 3 | 8 | 1 | 0 | 2 | 19 | 3,17 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 5 | 3 | 8 | 1 | 0 | 2 | 19 | 3,17 |
| % | 26 | 16 | 42 | 5 | 0 | 11 | 100 | |

| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL |
|--------------|----|----|-----|-----|-----|----|------------|
| TOTAL | 70 | 79 | 109 | 319 | 6 | 15 | 598 |
| % | 12 | 13 | 18 | 53 | 1 | 3 | 100 |

| | |
|--------------------|------------|
| Total Resueltas | 598 |
| 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 |
| 65 | 4 | 0 | 69 |

Preguntas por Área

Preguntas por medio de recepción

| | | | | | |
|-----------------------------|----|-----|--------------------|----|-----|
| Sala Local y Regional | 15 | 22% | Webopac | 3 | 4% |
| Dirección | 0 | 0% | Correo electrónico | 31 | 45% |
| Hemeroteca | 0 | 0% | Formulario web | 10 | 15% |
| Sala General | 30 | 43% | Pregunte | 15 | 22% |
| Servicios Técnicos Internos | 19 | 28% | Presencial | 1 | 2% |
| Sala Infantil | 4 | 5% | Teléfono | 1 | 1% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 7 | 10% |
| Enclave joven | 1 | 1% | Correo postal | 1 | 1% |

Tiempo medio empleado por pregunta: 22 h 15'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **94,20%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

| Localización e información sobre BCLM | | | | | | | | |
|---------------------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 22 | 48 | 61 | 73 | 2 | 5 | 211 | 67,41 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 22 | 48 | 61 | 73 | 2 | 5 | 211 | 67,41 |
| % | 10 | 23 | 29 | 35 | 1 | 2 | 100 | |

| Información de referencia | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 0 | 7 | 1 | 9 | 6 | 1 | 24 | 7,67 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 7 | 1 | 9 | 6 | 1 | 24 | 7,67 |
| % | 29 | 4 | 38 | 25 | 4 | 29 | 100 | |

| Información bibliográfica | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 0 | 13 | 26 | 18 | 1 | 0 | 58 | 18,53 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 13 | 26 | 18 | 1 | 0 | 58 | 18,53 |
| % | 0 | 22 | 45 | 31 | 2 | 4 | 100 | |

| Servicios de formación | | | | | | | | |
|------------------------|----|----|----|-----|-----|----|-------|------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 3 | 1 | 3 | 13 | 0 | 0 | 20 | 6,39 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 1 | 3 | 13 | 0 | 0 | 20 | 6,39 |
| % | 15 | 5 | 15 | 65 | 0 | 0 | 100 | |

| TOTAL | | | | | | | | |
|-------|----|----|----|-----|-----|----|-------|--|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | |
| | 25 | 69 | 91 | 113 | 9 | 6 | 313 | |

| | | | | | | | |
|----------|---|----|----|----|---|---|------------|
| % | 8 | 22 | 29 | 36 | 3 | 2 | 100 |
|----------|---|----|----|----|---|---|------------|

| | |
|---------------------------|------------|
| Total Resueltas | 313 |
| 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 |
| 91 | 2 | 0 | 93 |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|----|-----|---|----|-----|
| Sala Local y Regional | 9 | 10% | Webopac | 7 | 7% |
| Dirección | 1 | 15% | Correo electrónico | 56 | 60% |
| Hemeroteca | 0 | 0% | Formulario web | 7 | 8% |
| Sala General | 27 | 29% | Pregunte | 8 | 9% |
| Servicios Técnicos Internos | 21 | 23% | Presencial | 1 | 1% |
| Sala Infantil | 32 | 34% | Teléfono | 1 | 1% |
| Préstamo | 0 | 0% | Portal bibliotecas | 13 | 14% |
| Enclave joven | 2 | 2% | Correo postal | | |
| Actividades culturales | 1 | 1% | | | |

Tiempo medio empleado por pregunta: 28 h 01'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,84%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

| | Localización e información sobre BCLM | | | | | | | % |
|--------------|--|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | |
| Resuelta | 53 | 64 | 118 | 143 | 9 | 5 | 392 | 57,30 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 53 | 64 | 118 | 143 | 9 | 5 | 392 | 57,30 |
| % | 13,52 | 16,33 | 30,10 | 36,48 | 2,30 | 1,28 | 100 | |

| | Información de referencia | | | | | | | % |
|--------------|----------------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | |
| Resuelta | 0 | 2 | 2 | 46 | 0 | 0 | 50 | 7,31 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 2 | 2 | 46 | 0 | 0 | 50 | 7,31 |
| % | 0,00 | 4,00 | 4,00 | 92,00 | 0,00 | 0,00 | 100 | |

| | | Información bibliográfica | | | | | | | |
|--------------|--|---------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|
| | | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | | 7 | 27 | 73 | 70 | 0 | 1 | 178 | 26,02 |
| No Resuelta | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 7 | 27 | 73 | 70 | 0 | 1 | 178 | 26,02 |
| % | | 3,93 | 15,17 | 41,01 | 39,33 | 0,00 | 0,56 | 100 | |

| | | Servicios de formación | | | | | | | |
|--------------|--|------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | | 8 | 14 | 22 | 20 | 0 | 0 | 64 | 9,36 |
| No Resuelta | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 8 | 14 | 22 | 20 | 0 | 0 | 64 | 9,36 |
| % | | 12,50 | 21,88 | 34,38 | 31,25 | 0,00 | 0,00 | 100 | |

| | | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL |
|--------------|--|-----------|------------|------------|------------|----------|----------|------------|
| TOTAL | | 68 | 107 | 215 | 279 | 9 | 6 | 684 |
| % | | 10 | 16 | 31 | 41 | 1 | 1 | 100 |

| | |
|--------------------|-----|
| Total Resueltas | 684 |
| 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 |
| 53 | 1 | 0 | 54 |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|----|-----|----------------------------------|----|-----|
| Sala Local y Regional | 4 | 7% | Webopac | 5 | 9% |
| Dirección | 0 | 0% | Correo electrónico | 16 | 29% |
| Hemeroteca | 0 | 0% | Formulario web | 8 | 15% |
| Sala General | 17 | 32% | Pregunte | 8 | 15% |
| Servicios Técnicos Internos | 32 | 59% | Presencial | 1 | 2% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 0 | 0% |
| Préstamo | 1 | 2% | Portal bibliotecas | 16 | 30% |

Tiempo medio empleado por pregunta: 13 h 50'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,14%**
Estándar: 100%

Año 2017

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Localización e información sobre BCLM

| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
|-------------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| Resuelta | 159 | 188 | 320 | 529 | 15 | 37 | 1248 | 58,30 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 159 | 188 | 320 | 529 | 15 | 37 | 1248 | 58,30 |
| % | 12,74 | 15,06 | 25,64 | 42,39 | 1,20 | 2,96 | | |

| Información de referencia | | | | | | | | |
|---------------------------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 8 | 20 | 43 | 94 | 7 | 1 | 173 | 8,08 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 8 | 20 | 43 | 94 | 7 | 1 | 173 | 8,08 |
| % | 4,62 | 11,56 | 24,86 | 54,34 | 4,05 | 0,58 | | |

| Información bibliográfica | | | | | | | | |
|---------------------------|------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 24 | 102 | 117 | 213 | 8 | 4 | 468 | 21,84 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 24 | 102 | 117 | 213 | 8 | 4 | 468 | 21,84 |
| % | 5,13 | 21,79 | 25,00 | 45,51 | 1,71 | 0,85 | | |

| Servicios de formación | | | | | | | | |
|------------------------|-------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL | % |
| Resuelta | 62 | 24 | 65 | 99 | 1 | 2 | 253 | 11,81 |
| No Resuelta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 62 | 24 | 65 | 99 | 1 | 2 | 253 | 11,81 |
| % | 24,51 | 9,49 | 25,69 | 39,13 | 0,40 | 0,79 | | |

| TOTAL | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | TOTAL |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-------|
| | 253 | 334 | 545 | 935 | 31 | 44 | 2.142 |
| % | 12 | 16 | 25 | 44 | 1 | 2 | |

| | |
|--------------------|-------|
| Total Resueltas | 2.142 |
| 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 |
| 282 | 10 | 0 | 292 |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|-----|------|----------------------------------|-----|-----|
| Sala Local y Regional | 34 | 12% | Webopac | 22 | 8% |
| Dirección | 2 | 0,5% | Correo electrónico | 140 | 48% |
| Hemeroteca | 4 | 0,5% | Formulario web | 32 | 11% |
| Sala General | 99 | 34% | Pregunte | 39 | 13% |
| Servicios Técnicos Internos | 104 | 36% | Presencial | | 1% |

| | | | | | |
|------------------------|----|------|--------------------|----|-----|
| Sala Infantil | 42 | 14% | Teléfono | | 2% |
| Préstamo | 1 | 0,5% | Portal bibliotecas | 48 | 17% |
| Enclave joven | 5 | 2% | Correo postal | 1 | 0 |
| Actividades culturales | 1 | 0,5% | | | |

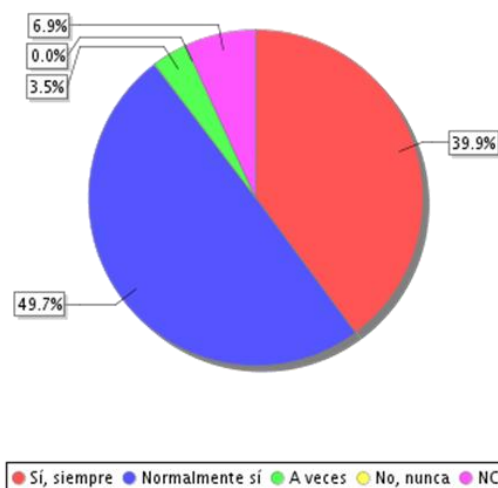
Tiempo medio empleado por pregunta: 43 h 43'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96,57%**
Estándar: 100%

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

| | Grado de satisfacción |
|--|-----------------------|
| Satisfacción con la información que da la Biblioteca: | 4,43 |

Soluciona habitualmente las demandas de los usuarios:



Satisfacción con la información que da la Biblioteca: **4,43**
Estándar: 4 sobre 5

Causas de incumplimiento:

Este compromiso se divide en dos aspectos:

- Por un lado, responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y
- por el otro, contestar en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

La primera parte del mismo se ha cumplido al 100% durante todo el año, pero la segunda ha tenido un cumplimiento del 96,57%. Durante 2017 recibimos 192 demandas de información que requerían realizar una respuesta elaborada o una respuesta escrita, 10 de éstas se contestaron incumpliendo el plazo establecido, los motivos como podemos ver a continuación, han sido variados:

Primer trimestre:

| Causa | Recepción |
|--|-----------------------|
| El servidor de correo electrónico de la Junta ha estado averiado y hoy día 29 han entrado de golpe todos los correos | 20/03/2017-29/03/2017 |
| Desajuste al incorporarse un nuevo responsable de la sala Infantil/Juvenil de forma temporal en sustitución de la titular. | 2/02/2017-6/07/2017 |
| Desajuste al incorporarse un nuevo responsable de la sala Infantil/Juvenil de forma temporal en sustitución de la titular. | 10/2/2017-6/7/2017 |

Se incumple el compromiso por 3 preguntas: en la primera el servidor de correo electrónico de la Junta no funciona entre los días 20 y 29 de marzo y todos los correos dirigidos a la Biblioteca entre esas fechas se reciben el día 29; en el segundo y tercer caso el problema está en los desajustes que se producen al incorporarse una nueva persona responsable en sustitución de la titular de una de las áreas de la Biblioteca.

Segundo trimestre:

| ID. | Causa | Recepción |
|------|--|-----------------------|
| 2243 | La consulta llegó el jueves 11/5/2017 a la Sala de Castilla-La Mancha, pero ese mismo día no se pudo contestar y el viernes y el sábado no trabajó el técnico. | 11/05/2017-15/05/2017 |
| 2261 | No se ha contestado en plazo al estar una técnico de la Sala Castilla-La Mancha unos días fuera y la otra de baja. | 26/06/2017-29/06/2017 |
| 2262 | No se ha contestado en plazo al estar una técnico de la Sala Castilla-La Mancha unos días fuera y la otra de baja. | 24/06/2017-29/06/2017 |
| 2263 | No se ha contestado en plazo al estar una técnico de la Sala Castilla-La Mancha unos días fuera y la otra de baja. | 10/06/2017-29/06/2017 |

Empeora el cumplimiento del compromiso (94,20%) respecto al primer trimestre (96,05%), ya que de las 69 preguntas recibidas, 4 se contestan fuera de plazo, en uno de los casos porque resulta materialmente imposible contestarla a tiempo, y en los otros tres porque coincidió la ausencia de las dos técnicas de la Sala en la que se recibieron y no da tiempo a poner en marcha un protocolo de actuación. En esta área, la larga baja de una de las técnicas ha facilitado que en determinados momentos no hubiera ningún responsable en la misma, por lo que en determinados momentos ha sido imposible atender las consultas en plazo.

Tercer trimestre:

| ID. | Causa | Recepción |
|------|--|--|
| 2292 | La técnico de la Sala Castilla-La Mancha ha estado una semana de vacaciones. | Recibida el 14/7/2017. Contestada el 24/7/2017 |
| 2301 | AACC¿? | Recibida el 2/8/2017. Contestada el 8/8/2017 |

Al analizar las causas del incumplimiento, nos hemos dado cuenta de que la pregunta 2292, recibida el 14 de julio y que en el registro de preguntas figuraba contestada el 24, realmente se había contestado el día 18/7/2017 por el personal auxiliar de la Sala de Castilla-La Mancha, siguiendo el protocolo puesto en marcha y que por tanto está en plazo.

En cuanto a la pregunta 2301, se recibe en el buzón de la Sala infantil el 2 de agosto, desde donde se reenvía a Actividades Culturales que contesta el día 8. El retraso se debe a que la técnica de la Sala Infantil está de vacaciones.

Cuarto trimestre:

| ID. | Causa | Recepción |
|------|---|--|
| 2382 | La consulta llegó a la Sala de Castilla-La Mancha procedente del correo biblioclm@jccm.es el jueves 19, a las 13:11 | Recibida el 17/10/2017. Contestada el 21/10/2017 |

Tan solo 1 de las 54 preguntas de información que requieren una búsqueda en profundidad o una respuesta escrita se ha contestado fuera de plazo, el motivo fue que la consulta, recibida el martes 17 de octubre llegó a la Sala de Castilla-La Mancha procedente del correo biblioclm@jccm.es, el jueves

19 a las 13:11. Existe ya un protocolo de actuación en el que se prevé la atención del buzón central de la Biblioteca por el Área de Información y Referencia cuando no se pueda hacer desde Administración, pero a veces falla por falta de comunicación.

Medidas correctivas:

- Las medidas correctivas adoptadas para acotar el incumplimiento del compromiso se han centrado en la revisión de los protocolos de actuación de las distintas áreas en las que se ha incumplido el compromiso, involucrando a más personal en la respuesta a las demandas.

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

Número de puestos disponibles en el período: **28**
Estándar: ≥ 25

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: $= >1$

Periodo: Abril-junio

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

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: $= >1$

Periodo: Julio-septiembre

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

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: $= >1$

Periodo: Octubre-diciembre

Número de puestos disponibles en el período: **29***
Estándar: ≥ 25

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: $= >1$

Año 2017

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

Estándar: >= 25

Disponibilidad de WIFI: 13

Estándar: = >1

Causas de incumplimiento:

Segundo trimestre:

| Punto WIFI | Inicio incidencia | Fin incidencia | Solución |
|------------------|--------------------|------------------|---|
| Todos los Elizas | 08/04/2017 9:00 | 08/04/2017 14:00 | Problema eléctrico, había saltado un diferencial. |
| Todos los Elizas | 28/04/2017 8:45 | 28/04/2017 11:15 | No funcionan, el problema era que se había saturado el disco duro del servidor de Eliza, se libera espacio y funciona con normalidad. |

Tercer trimestre:

| Equipo | Inicio incidencia | Fin incidencia | Solución |
|------------------|-------------------|------------------|---|
| Todos los Elizas | 24/07/2017 10:00 | 24/07/2017 11:00 | Fallo en el servidor local de Eliza, se reinicia |
| Todos los Elizas | 02/09/2017 9:00 | 04/09/2017 10:00 | Los puestos publicos Eliza no se iniciaron automáticamente el sábado. |

Cuarto trimestre:

| Equipo | Inicio incidencia | Fin incidencia | Solución |
|----------------------|---------------------|---------------------|--|
| Todos los Elizas | 02/11/2017 13:20 | 02/11/2017 14:09 | Fallo en el servidor local de Eliza, se reinicia |
| Todos menos el 7 y 8 | 25/11/2017 11:00 | 27/11/2017 10:30 | Debido a un corte en el suministro eléctrico, el servidor local DHCP se queda inestable, se reinicia |
| 1, 2, 3 y 4 | 25/11/2017 11:00 | 27/11/2017 10:30 | Debido a un corte en el suministro eléctrico, el servidor local DHCP se queda inestable, se reinicia |
| Todos los Elizas | 18/12/2017 9:55 | 18/12/2017 10:30 | Fallo en el servidor local de Eliza, se reinicia |

Causas de incumplimiento:

Este compromiso se incumple tres trimestres seguidos: los días 8 y 28 de abril (salta de diferencial, y se produce una saturación de disco duro), el 24 de julio (corte de 1 hora por un fallo en el servidor de Eliza que da acceso a Internet). El 2 de septiembre (no se inician los ordenadores públicos de acceso a Internet porque los equipos no se habían configurado para hacerlo de forma automática los sábados tras el verano).

Como vemos desde el segundo trimestre del año, el servidor que regula el acceso a Internet público de la Biblioteca da continuos problemas que se van solucionando según van surgiendo, pero no termina de funcionar bien.

En 2016 la Biblioteca se incorporó al servicio WiFiGo de la Junta, para el acceso a Internet mediante dispositivos móviles. A partir del verano de 2017 se está trabajando para adaptar también el acceso a Internet mediante los equipos fijos a los procedimientos y normativa WiFiGo.

Medidas correctivas:

- Configurar los ordenadores de acceso a Internet para que se inicien los sábados de forma automática.
- Externalización del servidor de Eliza a la Consejería de Fomento y analizar las causas por las que se está retrasando e intentar agilizar el proceso.

Compromiso 8: 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 | 17 | 12 | 1 | 26 | 17 | 38 | 12 | 16 | 7 | 15 | 14 | 9 | 23 |

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

Número de actualizaciones: **207**
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 | 9 | 24 | 18 | 16 | 17 | 28 | 21 | 21 | 16 | 20 | 15 | 21 | 23 |

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

Número de actualizaciones: **249**
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 | 41 | 51 | 41 | 47 | 57 | 56 | 55 | 49 | 50 | 58 | 44 | 50 | 48 |

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

Número de actualizaciones: **647**
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 | 18 | 5 | 16 | 31 | 14 | 15 | 13 | 22 | 27 | 8 | 39 | 12 | 21 |

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

Número de actualizaciones: **241**
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 | 27 | 9 | 21 | 34 | 23 | 27 | 24 | 21 | 30 | 28 | 14 | 20 | 36 |

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

Número de actualizaciones: **314**
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 | 55 | 26 | 56 | 52 | 43 | 53 | 44 | 49 | 56 | 56 | 41 | 42 | 54 |

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

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

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 | 19 | 11 | 5 | 3 | 5 | 2 | 1 | 20 | 8 | 16 | 16 | 28 |

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

Número de actualizaciones: **137**
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 | 17 | 15 | 12 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 | 16 | 17 | 14 | 18 | 21 |

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

Número de actualizaciones: **173**
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 | 53 | 41 | 37 | 36 | 37 | 51 | 30 | 36 | 52 | 46 | 56 | 71 | 60 |

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

Número de actualizaciones: **606**
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 | 9 | 4 | 6 | 34 | 23 | 7 | 49 | 12 | 24 | 6 | 9 | 13 | 14 |

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

Número de actualizaciones: **210**
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 | 27 | 15 | 32 | 22 | 21 | 20 | 26 | 23 | 34 | 14 | 23 | 20 | 15 |

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

Número de actualizaciones: **292**
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 | 57 | 61 | 62 | 42 | 58 | 67 | 63 | 62 | 34 | 57 | 50 | 31 |

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

Número de actualizaciones: **713**
Estándar=>1

Año 2017

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

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

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

Número de actualizaciones: **795**
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 | 9 | 24 | 18 | 16 | 17 | 28 | 21 | 21 | 16 | 20 | 15 | 21 | 23 |
| Semana | | | | | | | | | | | | | |
| Actualizaciones | 27 | 9 | 21 | 34 | 23 | 27 | 24 | 21 | 30 | 28 | 14 | 20 | 36 |
| Semana | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 |
| Actualizaciones | 17 | 15 | 12 | 8 | 9 | 9 | 9 | 8 | 16 | 17 | 14 | 18 | 21 |
| Semana | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 |
| | 27 | 15 | 32 | 22 | 21 | 20 | 26 | 23 | 34 | 14 | 23 | 20 | 15 |

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

Número de actualizaciones: **1.028**
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 | 41 | 51 | 41 | 47 | 57 | 56 | 55 | 49 | 50 | 58 | 44 | 50 | 48 |
| Semana | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |
| Actualizaciones | 55 | 26 | 56 | 52 | 43 | 53 | 44 | 49 | 56 | 56 | 41 | 42 | 54 |
| Semana | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 |
| Actualizaciones | 53 | 41 | 37 | 36 | 37 | 51 | 30 | 36 | 52 | 46 | 56 | 71 | 60 |
| Semana | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 |
| | 69 | 57 | 61 | 62 | 42 | 58 | 67 | 63 | 62 | 34 | 57 | 50 | 31 |

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

Número de actualizaciones: **2.593**
Estándar=>1

El compromiso se cumple durante todo el año, por lo que nos planteamos subir el estándar de uno de los indicadores que miden el compromiso: número de actualizaciones, de cara a la nueva redacción de la Carta.

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Enero-marzo**Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: ≥ 1

| INCIDENCIAS PRÉSTAMO | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
|----------------------|--------------|----------------|
| Atasco varios | 25/03/2017 | 27/03/2017 |

Periodo: Abril-junioNúmero de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: ≥ 1

| INCIDENCIAS HEMEROTECA | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
|------------------------|--------------|----------------|
| Falta tóner | 06/06/2017 | |

Periodo: Julio-septiembreNúmero de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: ≥ 1

| INCIDENCIAS HEMEROTECA | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
|------------------------|--------------|----------------|
| Falta tóner | 06/06/2017 | |

El 19 de octubre se instala un nuevo escáner en la Sala General, que sustituye al anterior.

Periodo: Octubre-diciembreNúmero de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: ≥ 1

| INCIDENCIAS HEMEROTECA | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
|----------------------------------|--------------|----------------------------------|
| Falta tóner | 06/06/2017 | Falta tóner |
| INCIDENCIAS PRÉSTAMO | | |
| Falta tóner, pero medio funciona | 19/10/2017 | Falta tóner, pero medio funciona |

Año 2017Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: ≥ 1

| | | |
|----------------------------------|--------------|----------------------------------|
| INCIDENCIAS PRÉSTAMO | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
| Atasco varios | 25/03/2017 | 27/03/2017 |
| INCIDENCIAS HEMEROTECA | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
| Falta tóner | 06/06/2017 | |
| INCIDENCIAS HEMEROTECA | FECHA INICIO | FECHA SOLUCIÓN |
| INCIDENCIAS PRÉSTAMO | | |
| Falta tóner, pero medio funciona | 19/10/2017 | Falta tóner, pero medio funciona |

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

Seguimiento: Trimestral.

Periodo: Enero-marzo

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

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|-------|------------------|-----------|--------------|
| enero | Adulto | 3 | 92 |
| | Infantil | 6 | 150 |
| marzo | Adulto | 22 | 421 |
| | Infantil | 20 | 481 |
| abril | Adulto | 15 | 244 |
| | Infantil | 30 | 739 |
| | | 96 | 2.127 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **96**
Estándar = >1

Periodo: Abril-junio

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|-------|------------------|--------|------------|
| Abril | Adulto | 17 | 351 |
| | Infantil | 21 | 592 |
| Mayo | Adulto | 17 | 253 |
| | Infantil | 10 | 328 |

| | | | |
|--------------|----------|-----------|--------------|
| Junio | Adulto | 11 | 143 |
| | Infantil | 2 | 90 |
| TOTAL | | 78 | 1.757 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **78**
Estándar = >1

Periodo: Julio-septiembre

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|-------------------|------------------|-----------|------------|
| Julio | Adulto | 15 | 251 |
| | Infantil | 12 | 196 |
| Agosto | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 8 | 165 |
| Septiembre | Adulto | 3 | 44 |
| | Infantil | 3 | 75 |
| TOTAL | | 41 | 731 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **41**
Estándar = >1

Periodo: Octubre-diciembre

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|------------------|------------------|-----------|------------|
| Octubre | Adulto | 2 | 39 |
| | Infantil | 10 | 308 |
| Noviembre | Adulto | 1 | 55 |
| | Infantil | 11 | 251 |
| Diciembre | Adulto | 2 | 60 |
| | Infantil | 11 | 221 |
| TOTAL | | 37 | 934 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **37**
Estándar = >1

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|--------------|------------------|------------|--------------|
| Enero | Adulto | 3 | 92 |
| | Infantil | 6 | 150 |
| Febrero | Adulto | 22 | 421 |
| | Infantil | 20 | 481 |
| Marzo | Adulto | 15 | 244 |
| | Infantil | 30 | 739 |
| Abril | Adulto | 17 | 351 |
| | Infantil | 21 | 592 |
| Mayo | Adulto | 17 | 253 |
| | Infantil | 10 | 328 |
| Junio | Adulto | 11 | 143 |
| | Infantil | 2 | 90 |
| Julio | Adulto | 15 | 251 |
| | Infantil | 12 | 196 |
| Agosto | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 8 | 165 |
| Septiembre | Adulto | 3 | 44 |
| | Infantil | 3 | 75 |
| Octubre | Adulto | 2 | 39 |
| | Infantil | 10 | 308 |
| Noviembre | Adulto | 1 | 55 |
| | Infantil | 11 | 251 |
| Diciembre | Adulto | 2 | 60 |
| | Infantil | 11 | 221 |
| TOTAL | | 252 | 5.549 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **252**
Estándar = >1

Como el compromiso se ha cumplido a lo largo del año se va a subir el estándar de uno de los indicadores que miden el compromiso: "número de actividades trimestrales ofertadas".

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Enero-marzo**

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|---------|------------------------|------------|
| Enero | 110 | 1.795 |
| Febrero | 146 | 2.260 |
| Marzo | 121 | 2.137 |

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

Número de actividades mensuales programadas: **377**
Estándar >= 1

Periodo: Abril-junio

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|-------|------------------------|------------|
| Abril | 118 | 1.980 |
| Mayo | 114 | 1.983 |
| Junio | 81 | 1.850 |

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

Número de actividades mensuales programadas: **313**
Estándar >= 1

Periodo: Julio-septiembre

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|------------|------------------------|------------|
| Julio | 30 | 790 |
| Agosto | 23 | 443 |
| Septiembre | 63 | 998 |

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 | 139 | 2.226 |
| Noviembre | 139 | 2.016 |

| | | |
|-----------|----|-------|
| Diciembre | 79 | 1.111 |
|-----------|----|-------|

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

Número de actividades mensuales programadas: **357**
Estándar>=1

Año 2017

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|--------------|------------------------|---------------|
| Enero | 110 | 1.795 |
| Febrero | 146 | 2.260 |
| Marzo | 121 | 2137 |
| Abril | 118 | 1.980 |
| Mayo | 114 | 1.983 |
| Junio | 81 | 1.850 |
| Julio | 30 | 790 |
| Agosto | 23 | 443 |
| Septiembre | 63 | 998 |
| Octubre | 139 | 2.226 |
| Noviembre | 139 | 2.016 |
| Diciembre | 79 | 1.111 |
| TOTAL | 1.163 | 19.589 |

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

Número de actividades mensuales programadas: **1.163**
Estándar>=1

Durante 2017 se cumple el compromiso, por lo que se va a aprovechar la redacción de la nueva Carta para ser más exigentes con el estándar que mide el indicador: "número de actividades mensuales programadas".

Compromiso 13: 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 |
| 84 | 0 | 84 |

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 |
| 65 | 0 | 65 |

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

Periodo: Julio-septiembre

| Solicitudes de uso de instalaciones | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 69 | 0 | 69 |

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 |
| 65 | 0 | 65 |

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

Año 2017

| Solicitudes de uso de instalaciones | | |
|-------------------------------------|----------------|-------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 283 | 0 | 283 |

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.

Seguimiento: **Trimestral.**

Periodo: Enero-marzo

| Manual afectado | Aprobación de la modificación | Fecha de la publicación (DG) | Fecha de aviso cambio | Medio de aviso |
|---|-------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Configuración navegadores | | 09/02/2017 | 09/02/2016 | Mensajería absysnet (v. pantallazo) |
| pasar un ejemplar "no devuelto" a "circulación" | | 03/03/2017 | 03/03/2017 | Mensajería absysnet (v. pantallazo) |

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 2 | 0 | 2 |

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

Periodo: **Abril-junio**

| Manual afectado | Fecha de la publicación (DG) | Fecha de aviso cambio | Medio de aviso | Problemas |
|---------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|---|
| Manual de gestión de ejemplares | 15/05/2017 | 23/05/2017* | Mensajería Absysnet (v. pantallazo) | El manual de Gestión de ejemplares se envió al Servicio para su publicación el día 10 de mayo, pero no se publica hasta el día 15 lunes. Del 15 al 21 de mayo los técnicos de Proceso están de permiso, por lo que aunque el Servicio avisa de su publicación, ésta no se publicita hasta su vuelta, el día 23. |

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 0 | 1 | 1 |

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **0%**
 Estándar: 100%

Periodo: **Julio-septiembre**

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 1 | 0 | 1 |

| Manual afectado | Fecha de la publicación (DG) | Fecha de aviso cambio | Medio de aviso | Problemas |
|-----------------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------|--|
| Protocolo de impresión de carnets | 28/08/2017 | 29/08/2017 | Mensajería Absysnet | Se envió al servicio para publicar el 21 de agosto, hasta el día 28 no se publica porque está el técnico del servicio de vacaciones. |

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

Periodo: **Octubre-diciembre**

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 0 | 0 | 0 |

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

Año 2017

| Modificaciones comunicadas | | |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 3 | 1 | 4 |

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **75%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

Excepto un trimestre, se ha cumplido el compromiso durante todo el año 2017. El motivo del incumplimiento fue que aunque se envió a publicar uno de los manuales que rige el funcionamiento de las bibliotecas integrantes en el Catálogo colectivo de Bibliotecas Públicas (*Manual de Gestión de ejemplares*) al Servicio de Bibliotecas, Libro y Lectura con la suficiente antelación (10 de mayo) para poder avisar a los centros, éste no se publica hasta el día 15 lunes. Entre el 15 y el 21 de mayo los técnicos del Área responsable de avisar a las bibliotecas están de permiso, por lo que el aviso no se puede realizar hasta el 23.

Medidas correctivas:

- Dar instrucciones al Servicio Regional para que se avise a los centros desde allí cuando se prevean este tipo de contingencias.