



	1er Trimestre	2º Trimestre	3er 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		
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%		
3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.	99,43%	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%		
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%		
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%		
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%  94,11%		
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%		
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.		

10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	2 equipos disponibles	2 equipos disponibles		
11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	108 actividades ofertadas	72 actividades ofertadas		
12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	359 actividades ofertadas	260 actividades ofertadas		
13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%		

**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
<b>Satisfacción con la forma de expresión del personal:</b>	
<b>Satisfacción con el trato recibido:</b>	
<b>Media:</b>	

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

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
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%

**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
<b>TOTAL</b>	698	4	<b>702</b>

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

Periodo: **Abril-junio**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
<b>TOTAL</b>	474	0	<b>474</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**Periodo: **Enero-marzo**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
196	7	<b>203</b>

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	<b>191</b>

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

**Compromiso 5: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.**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	<b>276</b>

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

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%

**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

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **80,64%**  
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

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

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

**Compromiso 7: Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.**

Seguimiento: Trimestral

Periodo: Enero-marzo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	90	79	130	224	7	17	<b>547</b>
%	16,1	14,1	24,2	40,1	1,3	4,3	

Total Resueltas	<b>547</b>
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	<b>76</b>

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 43'**

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	<b>69</b>

Preguntas no contestadas en plazo. Causas		
ID.	Causa	Recepción
2199	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

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%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Abril-junio**

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	70	79	109	319	6	15	<b>598</b>
%	12	13	18	53	1	3	<b>100</b>

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
64	4	0	<b>68</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	13	8%	Webopac	3	4%
Dirección	0	1%	Correo electrónico	31	46%
Hemeroteca	0	5%	Formulario web	10	15%
Sala General	30	33%	Pregunte	15	22%
Servicios Técnicos Internos	19	42%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	4	8%	Teléfono	1	1%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	7	10%
Enclave joven	2	3%			

**Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 56'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **94,11%**  
Estándar: 100%

**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

**Compromiso 9: Oferta de 25 puestos de acceso 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

\*Los días 8 (de 9:00 a 14:00) y 28 (de 8:45 a 11:15) de abril no funcionó el servicio de acceso a Internet por problemas técnicos

**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

**Periodo: Abril-junio**

Número de equipos disponibles en el período: **2**  
Estándar: >= 1

**Compromiso 11: 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)

**Periodo: Enero-marzo**

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
<b>Enero</b>		Adulto	3	92
		Infantil	11	260
<b>Febrero</b>		Adulto	22	431
		Infantil	24	571



<b>Marzo</b>		Adulto	17	356
		Infantil	31	687
<b>TOTAL</b>			<b>108</b>	<b>2.397</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: **108**  
Estándar = >1

**Periodo: Abril-junio**

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
<b>Abril</b>		Adulto	18	373
		Infantil	23	640
<b>Mayo</b>		Adulto	17	253
		Infantil	10	284
<b>Junio</b>		Adulto	4	60
		Infantil	0	0
<b>TOTAL</b>			<b>72</b>	<b>1.610</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: **72**  
Estándar = >1

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

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
<b>Enero</b>	99	1.599
<b>Febrero</b>	142	2.160
<b>Marzo</b>	118	2.077

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

Número de actividades mensuales programadas: **359**  
Estándar >=1

**Periodo: Abril-junio**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Abril	114	1.870
Mayo	104	1.819
Junio	42	987

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

Número de actividades mensuales programadas: **260**  
Estándar>=1

**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	<b>84</b>

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	<b>65</b>

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.**  
*Recuento anual*

Periodo: **Enero-marzo**

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	<b>2</b>

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

Periodo: **Abril-junio**

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	1	<b>1</b>

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