

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%			

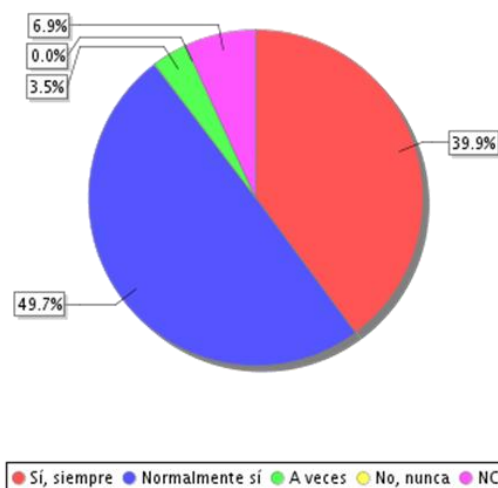
Tiempo medio empleado por pregunta: 43 h 43'

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.