



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

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C7

Periodo: Año 2019

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

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

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

Seguimiento: Trimestral

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

Periodo: Enero-marzo

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

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

Compromiso 3: Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca

Seguimiento: Trimestral

*Registro en papel en Préstamo
Recuento trimestral*

Periodo: Enero-marzo

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	514	0	514
Clubes de lectura	7	0	7
Entidades	2	0	2
Infantiles	151	0	151
Prést. Interbibliotecario	2	0	2
TOTAL	676	0	676

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 <i>Registro en AbsysNet</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo
--	-----------------------------

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
259	0	259

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 <i>Registro en papel en Préstamo</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo
---	-----------------------------

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
181	0	181

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:

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
380	0	380

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

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

Respuestas realizadas			% Cumplimiento
Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos	
25	1	26	96,2%

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: **96.2%**
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

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Enero-marzo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	61	120	159	210	14	8	112	684
%	9%	18%	23%	31%	2%	1%	16%	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
73	4	0	77

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	19%	Webopac	3	4%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	38	49%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	5	6%
Sala General	22	29%	Pregunte	10	13%
Servicios Téc. Internos	36	47%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	3%
Préstamo	2	3%	Portal bibliotecas	19	25%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	77	100%	TOTAL	77	100%

Tiempo medio empleado por pregunta: **18 h 31'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,33%**
 Estándar: 100%

Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

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

Periodo: Enero-marzo

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	8	8	13	19	23	12	4	13	24	15	4	9	19

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

Número de actualizaciones: **171**
 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	TOTAL
F. Adultos.	16	24	18	17	21	25	26	25	22	19	15	19	19	266
F. Infantil / juvenil	16	6	4	6	8	6	9	9	12	8	4	10	5	103
TOTAL	32	30	22	23	29	31	35	34	34	27	19	29	24	369

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos/F.Juvenil/F.infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **266**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil:**103**

Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook:**369**

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	35	42	37	40	53	47	56	47	58	49	47	48	57	616

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **616**

Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

- Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
32	32	32

Número de puestos disponibles en el período: **32**

Estándar: >= 20

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
72	0	72	100%

- Porcentaje de días en que la WiFi ha estado operativa en toda la Biblioteca

% Días con disponibilidad de WIFI: **100%**
Estándar: = 100%

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

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

Periodo: Enero-marzo

PERIODO	Equipos disponibles	Equipos no disponibles	TOTAL DISPONIBLES
Ene-Mar	3	0	3

Número de equipos disponibles en el período: **3**
Estándar: >= 1

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

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

Periodo: Enero-marzo

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto	8	205
	Infantil	13	260
Febrero	Adulto	19	388
	Infantil	28	495
Marzo	Adulto	17	288
	Infantil	29	586
TOTAL		114	2222

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **114**
Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Enero-marzo

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	86	2.155
Febrero	103	1.700
Marzo	118	2.721
TOTAL	307	6576

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**
Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: **307**
Estándar >=10

Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Enero-marzo

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
89	0	89

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **89/0= 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.

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Enero-marzo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

