



RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso | SEGUIMIENTO ANUAL | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º 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. | | | | |
| 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. | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca. | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 4. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales. | 100% | 99% | 97% | 99,5% |
| 5. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán 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% | 100% | 100% |
| | 100% | 100% | 98% | 99,5% |
| 6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca. | 96,2% | 62.50% | 100% | 100% |
| 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% | 100% | 100% | 100% |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | a) Web: 100% | a) Web: 100% | a) Web: 85% | a) Web: 100% |
| | b) Facebook: 100% | b) Facebook: 100% | b) Facebook: 100% | b) Facebook: 100% |
| | c) Twitter: 100% | c) Twitter: 100% | c) Twitter: 100% | c) Twitter: 100% |
| 9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. | a) 32 puestos ofertados. | a) 32 puestos ofertados. | a) 32 puestos ofertados. | a) 32 puestos ofertados. |
| | b) 0 días sin Wifi | b) 0 días sin Wifi | b) 0 días sin Wifi | b) 0 días sin Wifi |

| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
|---|--|--|---|--|
| 10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.. | 3 equipos de reproducción disponible | 3 equipos de reproducción disponible | 3 equipos de reproducción disponible | 3 equipos de reproducción disponible |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 114 actividades de formación ofertadas | 51 actividades de formación ofertadas | 51 actividades de formación ofertadas | 65 actividades de formación ofertadas |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas. | a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas. | a) 3 programas con 89 actividades culturales ofertadas. | a) 3 programas con 318 actividades culturales ofertadas. |
| | b) 0 meses sin ninguna actividad | b) 0 meses sin ninguna actividad | b) 0 meses sin ninguna actividad | b) 0 meses sin ninguna actividad |
| 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 de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa y procedimiento técnico, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de la Biblioteca de Castilla-La Mancha | No se solicitan cambios | No se solicitan cambios | No se solicitan cambios | No se solicitan cambios |

SEGUIMIENTO CUARTO TRIMESTRE

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: Octubre- Diciembre.

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

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: Octubre- Diciembre..

| TARJETAS EXPEDIDAS | | | |
|---------------------------|------------|---------------|------------|
| TIPO | Inmediatas | No inmediatas | TOTAL |
| Adultos | 429 | 0 | 429 |
| Clubes de lectura | 6 | 0 | 6 |
| Entidades | 0 | 0 | 0 |
| Infantiles | 108 | 0 | 108 |
| Prést. Interbibliotecario | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 544 | 0 | 544 |

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
 Registro en AbsysNet
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre- Diciembre..

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|------------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 206 | 1 | 207 | 99,5% |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,5%**
 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
 Registro en papel en Préstamo
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre- Diciembre..

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 219 | 1 | 220 | 99,5% |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,5%**
 Estándar: 100%

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

| Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|---------------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 327 | 0 | 93 | 100% |

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: Octubre- Diciembre..

| Respuestas realizadas | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|------------------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL respuestas | |
| 34 | 0 | 34 | 100% |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 3/0 | 30/0 | 1/0 |

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: **100%**
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: Octubre- Diciembre..

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

| TOTAL | SA | SI | SP | ACC | CLM | HE | CULT | TOTAL |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|----|------|-------|
| | 51 | 72 | 116 | 155 | 4 | 7 | 55 | 460 |
| % | 11% | 16% | 25% | 34% | 1% | 2% | 12% | 100% |

| Preguntas de respuesta inmediata | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|----------------------------------|--------------|-------|-------------------------|
| Resueltas | No resueltas | TOTAL | |
| 460 | 0 | 460 | 100% |

| | |
|-------|-----------------|
| 85.31 | PROMEDIO DIARIO |
|-------|-----------------|

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 | | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo | Fuera de plazo | No contestadas | TOTAL | |
| 58 | 2 | 0 | 60 | 97% |

| Preguntas por Área | | | Preguntas por medio de recepción | | |
|-----------------------------|-----------|-------------|----------------------------------|-----------|-------------|
| Sala Local y Regional | 11 | 18% | Webopac | 6 | 10% |
| Dirección | 0 | 0% | Correo electrónico | 26 | 43% |
| Hemeroteca | 2 | 3% | Formulario web | 9 | 15% |
| Sala General | 33 | 17% | Pregunte | 11 | 18% |
| Servicios Técnicos Internos | 10 | 17% | Presencial | 2 | 3% |
| Sala Infantil | 0 | 0% | Teléfono | 1 | 2% |
| Préstamo | 4 | 7% | Portal bibliotecas | 5 | 8% |
| Enclave joven | 0 | 0% | Correo postal | 0 | 0% |
| Actividades culturales | 0 | 0% | | | |
| TOTAL | 60 | 100% | TOTAL | 60 | 100% |

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Tiempo medio empleado por pregunta: | 19h:12" |
|-------------------------------------|---------|

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97%**
 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: Octubre- Diciembre..

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

| Semana | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 1 | 11 | 11 | 8 | 16 | 21 | 9 | 12 | 21 | 7 | 8 | 37 | 10 | 172 |

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

Número de actualizaciones:
 Estándar=>1

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

| Semana | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | TOTAL |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Facebook Adultos. | 13 | 15 | 14 | 11 | 17 | 12 | 24 | 31 | 15 | 16 | 17 | 12 | 16 | 213 |
| Facebook Infantil/juvenil | 9 | 14 | 8 | 8 | 6 | 6 | 5 | 7 | 15 | 4 | 17 | 14 | 6 | 119 |
| Twitter | 37 | 44 | 65 | 44 | 39 | 74 | 56 | 35 | 54 | 36 | 43 | 43 | 35 | 605 |
| TOTAL | 59 | 73 | 87 | 63 | 62 | 92 | 85 | 73 | 84 | 56 | 77 | 69 | 57 | 937 |

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

Número total de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y F.Juvenil/F.infantil). **332**

Número total de actualizaciones semanales de Facebook Adultos: **213**
Estándar=>5

Número total de actualizaciones semanales de Facebook infantil/Juvenil: **119**
Estándar=>5

Número total de actualizaciones semanales en Twitter: **605**
Estándar=>15

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: Octubre- Diciembre.. |
|---|-------------------------------|

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

| Equipos disponibles | | |
|---------------------|-----------|-----------|
| Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 32 | 32 | 32 |

Número de puestos disponibles en el período: **32**
Estándar: >= 20

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

| % días con WIFI en toda la Biblioteca | | | |
|---------------------------------------|----------|------------------------|---------------------|
| Con Wifi | Sin WIFI | Total días de servicio | % días con Servicio |
| 70 | 0 | 70 | 100% |

% 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: Octubre- Diciembre.. |
|---|-------------------------------|

| PERIODO | Equipos disponibles | Equipos no disponibles | TOTAL EQUIPOS |
|---------|---------------------|------------------------|---------------|
| | 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: Octubre- Diciembre.

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|--------------|------------------|-----------|-------------|
| Octubre | Adulto | 2 | 40 |
| | Infantil | 48 | 947 |
| Noviembre | Adulto | 7 | 188 |
| | Infantil | 2 | 76 |
| Diciembre | Adulto | 3 | 60 |
| | Infantil | 3 | 40 |
| TOTAL | | 65 | 1351 |

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **65**
 Estándar = >10

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

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

Periodo: Octubre- Diciembre..

| MESES | Actividades realizadas | Asistentes |
|--------------|------------------------|-------------|
| Octubre | 278 | 4858 |
| Noviembre | 28 | 1348 |
| Diciembre | 12 | 488 |
| TOTAL | 318 | 6694 |

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

Número de actividades mensuales programadas: **318**
 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: Octubre- Diciembre.

| Solicitudes de uso de instalaciones | | | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-------------------------------------|----------------|-----------|-------------------------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL | |
| 38 | 0 | 38 | 100% |

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.

Registro informatizado en p:Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Octubre- Diciembre.

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

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