

# Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2012



### Compromiso 1: Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>945</b>	<b>0</b>	<b>945</b>

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>6</b>	<b>561</b>

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **98'93%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>665</b>	<b>0</b>	<b>665</b>

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>0</b>	<b>710</b>

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 90%

TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
TOTAL	2.875	6	2.881

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **99'79%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 2: Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	35	10'20%
Información bibliográfica		
TOTAL	59	17'20%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	249	72'60%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	66	86	113	40	5	33	<b>343</b>
<b>%</b>	19	25	33	12	1	10	

<b>Total resueltas</b>	342
<b>Total no resueltas</b>	1

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **99'70%**  
Estándar: 95%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
54	1	0	<b>55</b>

**Tiempo medio empleado por pregunta:** 10 h 02'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **98'18%**  
 Estándar: 95%

**Periodo: Abril-junio**

• **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	30	7'58%
Información bibliográfica		
TOTAL	109	27'52%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	257	64'90%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	43	101	192	37	5	18	<b>396</b>
%	11	26	48	9	1	5	

<b>Total resueltas</b>	391
<b>Total no resueltas</b>	5

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **98'73%**  
 Estándar: 95%

• **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
51	0	0	<b>51</b>

**Tiempo medio empleado por pregunta:** 25 h 27'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **100%**  
 Estándar: 95%

**Periodo: Julio-septiembre**

• **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	56	23'33
Información bibliográfica		
TOTAL	69	28'75
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	115	47'91

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	25	83	77	28	4	23	<b>240</b>
%	10	34	32	12	2	10	

Total resueltas	239
Total no resueltas	1

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **99'58%**  
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
50	1	0	<b>51</b>

Tiempo medio empleado por pregunta: 13 h 21'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **98'03%**  
Estándar: 95%

Periodo: Octubre-diciembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	47	9'65%
Información bibliográfica		
TOTAL	173	35'52%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	267	54'82%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	32	64	259	93	6	33	<b>487</b>
%	7	13	53	19	1	7	

Total resueltas	487
Total no resueltas	0

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
82	4	0	86

Tiempo medio empleado por pregunta: 18 h14'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **95'34%**  
Estándar: 95%

Total 2012

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	181	12%
Información bibliográfica		
TOTAL	397	27%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	888	61%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
TOTAL	166	334	641	198	20	107	1.466
%	11%	23%	44%	14%	1%	7%	

Total resueltas	1.459
Total no resueltas	7

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **99'52%**  
Estándar: 95%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
237	6	0	243

Tiempo medio empleado por pregunta: 17h 16'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **97'53%**  
Estándar: 95%

- Resolución a las consultas con rigor y profesionalidad:**

<b>Grado de satisfacción:</b>	
<b>Satisfacción con la información recibida:</b>	<b>4'32</b>

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'32**  
Estándar: 4 sobre 5

**Compromiso 3: Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.**

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Enero-marzo**

<b>Tiempo de espera máximo</b>	<b>Tiempo de espera mínimo</b>
1'40"	0

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
110	0	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Abril-junio**

<b>Tiempo de espera máximo</b>	<b>Tiempo de espera mínimo</b>
3'29"	0

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
87	3	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

<b>Tiempo de espera máximo</b>	<b>Tiempo de espera mínimo</b>
8'00"	0'26"

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
63	32	2	2	1	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

Tiempo de espera máximo		Tiempo de espera mínimo	
3'		0	

  

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
104	6	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

  

Tiempo de espera máximo		Tiempo de espera mínimo	
8'00"		0'26"	

  

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)					
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'	>10'
364	41	2	2	1	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

Compromiso 4: Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.							
Seguimiento: <b>Anual</b> <small>*Se está haciendo seguimiento trimestral, aunque el compromiso de actualización del 5% sobre nuestra colección es anual.</small>	<b>Periodo: Enero-marzo</b>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fondos adquiridos</th> <th>Fondos totales</th> <th>% Actualización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.039</td> <td>184.872</td> <td>1'10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: <b>1'10%*</b> Estándar: 5% <b>anual</b></p>		Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización	2.039	184.872	1'10%
Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización					
2.039	184.872	1'10%					
<b>Periodo: Abril-junio</b>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fondos adquiridos</th> <th>Fondos totales</th> <th>% Actualización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.471</td> <td>186.290</td> <td>1'86%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: <b>1'86%*</b> Estándar: 5% <b>anual</b></p>		Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización	3.471	186.290	1'86%
Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización					
3.471	186.290	1'86%					
<b>Periodo: Julio-septiembre</b>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fondos adquiridos</th> <th>Fondos totales</th> <th>% Actualización</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.804</td> <td>187.328</td> <td>2'56%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: <b>2'56%*</b> Estándar: 5% <b>anual</b></p>		Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización	4.804	187.328	2'56%
Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización					
4.804	187.328	2'56%					

			<b>Total 2012</b>
<b>Fondos adquiridos</b>	<b>Fondos totales</b>	<b>% Actualización</b>	
7.664	190.185	4'02%	
Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: <b>4'02%*</b> Estándar: 5% <b>anual</b>			

<b>Compromiso 5: Seguimiento de las respuestas a las sugerencias para la adquisición de materiales.</b>							
Seguimiento: <b>Trimestral</b>	Periodo: <b>Enero-marzo</b>						
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">En plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fuera de plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">95</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">95</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">           Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: <b>100%</b>            Estándar: 90%         </p>		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	95	0	95
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL					
95	0	95					
Periodo: <b>Abril-junio</b>							
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">En plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fuera de plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">83</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">83</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">           Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: <b>100%</b>            Estándar: 90%         </p>		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	83	0	83
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL					
83	0	83					
Periodo: <b>Julio-septiembre</b>							
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">En plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fuera de plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">101</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">101</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">           Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: <b>100%</b>            Estándar: 90%         </p>		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	101	0	101
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL					
101	0	101					
Periodo: <b>Octubre-diciembre</b>							
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <th style="background-color: #800080; color: white;">En plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">Fuera de plazo</th> <th style="background-color: #800080; color: white;">TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">133</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">144</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">           Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: <b>92'36%</b>            Estándar: 90%         </p>		En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	133	11	144
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL					
133	11	144					
<b>Total 2012</b>							

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
412	11	423

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **97'39%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 6: Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
401	54	5	460

Motivos de la no disponibilidad Documentos		
Perdidos	Pedidos a primera hora	Suspensión del servicio
5	14	40

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **87'17%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
372	14	7	393

Motivos de la no disponibilidad Documentos		
Perdidos	Pedidos a primera hora	Descolocados
7	13	1

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **94'65%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
194	110	5	309

Motivos de la no disponibilidad			
Documentos			
Perdidos	Carencia de suficiente personal	Pedidos a primera hora	Errores
4	100	10	1

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **62'78%**  
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
154	212	14	380

Motivos de la no disponibilidad				
Documentos				
Perdidos	Descolocados	Carencia de suficiente personal	Pedidos a primera hora	Errores
11	1	192	19	3

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **40'52%**  
Estándar: 90%

Total 2012

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.121	390	31	1.542

Motivos de la no disponibilidad					
Documentos					
Perdidos	Carencia de suficiente personal	Suspensión del servicio	Pedidos a primera hora	Descolocados	Errores
27	292	40	56	2	4

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **72'69%**  
Estándar: 90%

Compromiso 7: Información con una antelación mínima de 7 días, 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
4	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Abril-junio**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
6	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
3	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
4	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
17	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 8: Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Enero-marzo**

Quincena	Actualizaciones
1 <sup>a</sup>	7
2 <sup>a</sup>	14
3 <sup>a</sup>	40
4 <sup>a</sup>	1
5 <sup>a</sup>	27
6 <sup>a</sup>	13

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Abril-junio**

Quincena	Actualizaciones
7 <sup>a</sup>	20
8 <sup>a</sup>	19
9 <sup>a</sup>	25
10 <sup>a</sup>	8
11 <sup>a</sup>	30
12 <sup>a</sup>	10
13 <sup>a</sup>	8

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

Quincena	Actualizaciones
14 <sup>a</sup>	17
15 <sup>a</sup>	14
16 <sup>a</sup>	8
17 <sup>a</sup>	17
18 <sup>a</sup>	14
19 <sup>a</sup>	22

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

Quincena	Actualizaciones
20 <sup>a</sup>	15
21 <sup>a</sup>	28
22 <sup>a</sup>	21
23 <sup>a</sup>	19
24 <sup>a</sup>	16
25 <sup>a</sup>	23

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

Quincena	Actualizaciones
1 <sup>a</sup>	7
2 <sup>a</sup>	14
3 <sup>a</sup>	40
4 <sup>a</sup>	1
5 <sup>a</sup>	27
6 <sup>a</sup>	13
7 <sup>a</sup>	20
8 <sup>a</sup>	19
9 <sup>a</sup>	25
10 <sup>a</sup>	8
11 <sup>a</sup>	30
12 <sup>a</sup>	10
13 <sup>a</sup>	8
14 <sup>a</sup>	17
15 <sup>a</sup>	14
16 <sup>a</sup>	8
17 <sup>a</sup>	17
18 <sup>a</sup>	14
19 <sup>a</sup>	22
20 <sup>a</sup>	15
21 <sup>a</sup>	28
22 <sup>a</sup>	21
23 <sup>a</sup>	19
24 <sup>a</sup>	16
25 <sup>a</sup>	23
<b>Actualizaciones por quincena:</b>	<b>436</b>
	<b>17'44</b>

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 9: Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.**

Seguimiento: **Anual** Periodo: **Enero-marzo**

\*Se está haciendo seguimiento trimestral, aunque el compromiso es anual.  
Porcentajes calculados sobre el total de meses

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
<b>Enero</b>	31	28 diciembre
<b>Febrero</b>	59	31 enero
<b>Marzo</b>	70	28 febrero

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Abril-junio**

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
<b>Abril</b>	50	29 de marzo

Mayo	57	25 de abril
Junio	21	28 de mayo

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Julio	1	29 junio
Agosto	1	
Septiembre	24	28 agosto

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Octubre	58	20 septiembre en papel 27 de septiembre en la web
Noviembre	77	26 de octubre
Diciembre	20	27 de noviembre

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Enero	31	28 diciembre
Febrero	59	31 enero
Marzo	70	28 febrero
Abril	50	29 marzo
Mayo	57	25 abril
Junio	21	28 mayo
Julio	1	29 junio
Agosto	1	
Septiembre	24	28 agosto
Octubre	58	20 septiembre en papel 27 de septiembre en la web
Noviembre	77	26 de octubre

Diciembre	20	27 de noviembre
-----------	----	-----------------

  

Actividades	
Organizadas por la biblioteca:	383
No organizadas por la biblioteca:	86
TOTAL:	469
Asistentes:	15.254

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
Estándar: 90%

Compromiso 10: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.							
Seguimiento: <b>Anual</b> <small>*Se está haciendo seguimiento trimestral, aunque el compromiso es anual.</small>	<b>Periodo: Enero-marzo</b>						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">23</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>		Solicitudes de uso de instalaciones		Contestadas en plazo	Fuera de plazo	23	0
Solicitudes de uso de instalaciones							
Contestadas en plazo	Fuera de plazo						
23	0						
<b>Periodo: Abril-junio</b>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">29</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>		Solicitudes de uso de instalaciones		Contestadas en plazo	Fuera de plazo	29	0
Solicitudes de uso de instalaciones							
Contestadas en plazo	Fuera de plazo						
29	0						
<b>Periodo: Julio-septiembre</b>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">27</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>		Solicitudes de uso de instalaciones		Contestadas en plazo	Fuera de plazo	27	0
Solicitudes de uso de instalaciones							
Contestadas en plazo	Fuera de plazo						
27	0						
<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones		Contestadas en plazo	Fuera de plazo	5	0
Solicitudes de uso de instalaciones							
Contestadas en plazo	Fuera de plazo						
5	0						

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **100%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

Solicitudes de uso de instalaciones	
Contestadas en plazo	Fuera de plazo
84	0

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **100%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 11: Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.**

Seguimiento: **Anual**

**Periodo: Enero-marzo**

\*Se está haciendo seguimiento trimestral, aunque el compromiso es anual.

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	3	124
Infantil	20	461
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>585</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Periodo: Abril-junio**

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	1	50
Infantil	24	566
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>616</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Periodo: Julio-septiembre**

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	0	0

Infantil	2	69
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>69</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Periodo: Octubre-diciembre**

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	6	84
Infantil	28	560
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>644</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Total 2012**

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	10	258
Infantil	74	1.656
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>1.914</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Compromiso 12: Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Enero-marzo**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
319	2	321

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'37%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Abril-junio**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
273	1	274

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'63%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
155	2	157

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **98'72%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
258	13	271

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **95'20%**  
Estándar: 90%

**Total 2012**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.005	18	1.023

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **98'24%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 13: Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período:**49/50**  
Estándar: > ó = 25

**Periodo: Abril-junio**

Número de puestos disponibles en el período:**46/50**  
Estándar: > ó = 25

**Periodo: Julio-septiembre**

Número de puestos disponibles en el período:**48/50**  
Estándar: > ó = 25

**Periodo: Octubre-diciembre**

Número de puestos disponibles en el período: <b>49/50</b> Estándar: > ó = 25
<b>Total 2012</b>
Número mínimo de puestos disponibles en el período: <b>46/50</b> Media de puestos disponibles en el período: <b>48/50</b> Estándar: > ó = 25

Compromiso 14: Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos	
Seguimiento: <b>Trimestral</b>	Periodo: <b>Enero-marzo</b>
Número de equipos disponibles en el período: <b>1/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo: Abril-junio</b>	
Número de equipos disponibles en el período: <b>1/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo: Julio-septiembre</b>	
Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo: Octubre-diciembre</b>	
Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Total 2012</b>	
Número de equipos disponibles en el período: <b>1'5</b> Estándar: > ó = 1	

Compromiso 15: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.									
Seguimiento: <b>Anual</b>	Periodo: <b>Año 2012</b>								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #800080; color: white;">Grado de satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: right;">Satisfacción con la forma de expresión del personal:</td> <td style="text-align: center;">4'35</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Satisfacción con el trato recibido:</td> <td style="text-align: center;">4'40</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;"><b>Media:</b></td> <td style="text-align: center;"><b>4'37</b></td> </tr> </tbody> </table>		Grado de satisfacción		Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4'35	Satisfacción con el trato recibido:	4'40	<b>Media:</b>	<b>4'37</b>
Grado de satisfacción									
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4'35								
Satisfacción con el trato recibido:	4'40								
<b>Media:</b>	<b>4'37</b>								
Grado de satisfacción de los usuarios: <b>4'37</b>									

