

# Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2013



### 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>719</b>	<b>0</b>	<b>719</b>

Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: **100%**  
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	34	7%
Información bibliográfica		
TOTAL	113	23%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	340	70%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	TOTAL
<b>TOTAL</b>	49	105	213	86	19	15	<b>487</b>
<b>%</b>	10	22	43	18	4	3	100

<b>Total resueltas</b>	<b>486</b>
<b>Total no resueltas</b>	<b>1</b>

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **99'79%**  
Estándar: 95%

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

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
51	3	1	<b>55</b>

Tiempo medio empleado por pregunta: 18 h 08'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:  
**92,72%**  
Estándar: 95%

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo

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

\*No se realizó el muestreo correspondiente a este compromiso, porque la Carta de servicios en la que se incluía había caducado y en la siguiente no se iba a recoger.

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

**Compromiso 4: Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Enero-marzo**

\*Se está haciendo seguimiento trimestral, aunque el compromiso de actualización del 5% sobre nuestra colección es anual.

Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización

\*No se realizó el muestreo correspondiente a este compromiso, porque la Carta de servicios en la que se incluía había caducado y en la siguiente no se iba a recoger.

Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: %\*  
Estándar: 5% **anual**

**Compromiso 5: Seguimiento de las respuestas a las sugerencias para la adquisición de materiales.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
82	2	84

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **97'61%**  
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
136	241	7	384

Motivos de la no disponibilidad Documentos	
Perdidos	Entregados fuera de plazo
7	241

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **35'41%**  
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%

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Quincena	Actualizaciones
1ª	8
2ª	5
3ª	12
4ª	14
5ª	25
6ª	12

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	Asistentes	Fecha de publicación del programa
Enero	47	1.266	23-12-2012
Febrero	55	1.278	24-01-2013
Marzo	60	1.553	22-02-2013

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: **Anual**

Periodo: **Enero-marzo**

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

Solicitudes de uso de instalaciones	
Contestadas en plazo	Fuera de plazo
13	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	0	0
Infantil	23	604
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>604</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
344	2	<b>346</b>

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'42%**  
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: **31/33**  
Estándar: > ó = 25

**Compromiso 14: Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de equipos disponibles en el período: **1/3**  
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: **Anual**

Periodo: **Año 2013**