

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios Periodo abril-diciembre 2018



Adaptado a Carta de Servicios de 2018
(Resolución de 07/05/2018, de la Viceconsejería de Cultura, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, DOCM 94, 15 de mayo de 2018)

Nota aclaratoria. Ante error material detectado en la publicación de la Resolución de 07/05/2018, los estándares de los indicadores 8, 9 y 12 aplicados se corresponden con los valores correctos aprobados para la redacción de la Carta de Servicios

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 2018

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4.43
Satisfacción con el trato recibido:	4.44
Media:	4.43

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**

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%

Seguimiento: **Trimestral**

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%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-noviembre**

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**

Periodo: **Abril-junio**

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	EN PLAZO	FUERA PLAZO	TOTAL
Adultos	382	0	382
Clubes de lectura	1	0	1
Entidades	0	0	0
Infantiles	90	0	90
Prést. Interbibliotecario	2	0	2
TOTAL	475	0	475

Porcentaje de Tarjetas expedidas inmediatamente: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Julio-septiembre**

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	EN PLAZO	FUERA PLAZO	TOTAL
Adultos	420	0	420
Clubes de lectura	7	0	7
Entidades	4	0	4
Infantiles	187	0	187
Prést. Interbibliotecario	0	0	0
TOTAL	618	0	618

Porcentaje de tarjetas expedidas inmediatamente: **100 %**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-noviembre**

TARJETAS EXPEDIDAS

	TIPO	EN PLAZO	FUERA PLAZO	TOTAL	
Porcentaje de Tarjetas	Adultos	401	0	401	expedidas inmediatamente: 100 % Estándar: 100%
	Clubes de lectura	11	0	11	
	Entidades	6	0	6	
	Infantiles	118	0	118	
	Prést. Interbibliotecario	0	0	0	
	TOTAL	536	0	536	

Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Abril-junio**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
264	3	267

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,87%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Julio-septiembre**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
223	2	225

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,11%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-noviembre**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
199	0	199

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 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.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Abril-junio**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
193	2	195

Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales gestionadas en plazo: **98,97%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
286	0	286

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Julio-septiembre**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
185	3	188

Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales gestionadas en plazo :**98,40%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
215	0	215

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido:**100 %**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-noviembre**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
221	0	221

Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarios individuales gestionadas en el plazo **100 %**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
337	0	337

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 las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.

Periodo: Abril-junio

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
18	4	22

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
3/3	1/19	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
42	8	51

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
4/8	4/43	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **82.35%**
Estándar: 100%

Seguimiento: Trimestral

Periodo: Octubre-noviembre

Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
31	0	31

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
0/10	0/21	0/0

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

Periodo: Abril-junio

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	62	236	216	203	15	20	36	809
%	8	30	27	26	2	2	5	100

Total Resueltas	809
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
66	4	0	70

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	19	27%	Webopac	5	7%
Dirección	0	0	Correo electrónico	25	36%
Hemeroteca	1	1%	Formulario web	11	16%
Sala General	29	41%	Pregunte	13	19%
Servicios Técnicos Internos	20	29%	Presencial	0	0
Sala Infantil	0	0	Teléfono	4	6%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	11	16%
Enclave joven	0	0	Correo postal	1	1%

Tiempo medio empleado por pregunta: 17 h 15'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **94,28%**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**
Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Julio-septiembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	35	132	135	87	11	9	48	457
%	7,66	28,88	29,54	19,04	2,41	1,97	10,50	

Total Resueltas	457
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
55	1	0	56

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	10	18%	Webopac	4	7%
Dirección	3	5%	Correo electrónico	21	36%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	8	14%
Sala General	22	39%	Pregunte	8	14%
Servicios Técnicos Internos	20	36%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	5	9%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	10	18%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 12 h.12´

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98.21 %**
Estándar: 100%

Seguimiento: **Trimestral**

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

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Octubre noviembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	46	172	219	238	23	17	69	784
%	5,9	21,9	27,9	30,4	2,9	2,2	8,8	

Total Resueltas	773
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
84	4	0	88

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	17	19%	Webopac	11	13 %
Dirección	0	0 %	Correo electrónico	46	52 %
Hemeroteca	0	0 %	Formulario web	3	3 %
Sala General	35	40 %	Pregunte	13	15 %
Servicios Técnicos Internos	29	33 %	Presencial	3	3 %
Sala Infantil	1	1 %	Teléfono	1	1 %
Préstamo	6	7 %	Portal bibliotecas	11	13 %
Enclave joven	0	0 %	Correo postal	0	0 %
Actividades culturales	0	0 %			

Tiempo medio empleado por pregunta: 19 h,47 '

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **95.45 %**
Estándar: 100%

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

Seguimiento: **Trimestral**

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	6	22	19	32	13	25	11	8	12	10	12	16	13

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

Número de actualizaciones: **199**
Estándar=>1

• **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Facebook Adultos.	28	24	25	31	23	30	36	29	16	28	26	20	19	335
Facebook Infantil	10	10	12	15	11	11	10	9	4	17	10	10	7	136
Facebook Juvenil	2	2	3	2	6	1	2	2	0	0	2	2	4	28
TOTAL	40	36	30	48	40	42	48	40	20	45	38	32	30	499

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **335**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil: **136**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook juvenil : **28**
Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook: **499**

• **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	51	64	60	49	62	61	57	46	63	55	56	57

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

Número de actualizaciones: **736**
Estándar=>15

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Julio-septiembre
Adaptado a carta vigente

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	8	8	1	7	7	5	0	1	17	4	7	23	31

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92.30 %**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones:**119**
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	TOTAL
Facebook Adultos.	17	12	12	11	6	8	9	11	16	18	15	14	14	163
Facebook Infantil	14	9	2	3	6	3	1	3	10	4	8	4	5	72
Facebook Juvenil	1	3	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	7
	59	52	44	45	43	43	43	49	62	58	60	56	58	242

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos:**163**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil:**72**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook Juvenil:**7**
Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook: **242**

- **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	41	36	35	37	37	26	25	52	58	53	45	45	41

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

Número de actualizaciones:**531**
Estándar=>15

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Octubre-noviembre
Adaptado a carta vigente

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	22	11	11	6	24	9	14	14	27	10	7	11	14

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

Número de actualizaciones:**180**
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	TOTAL
Facebook Adultos.	20	19	28	18	22	32	20	19	20	13	23	23	13	270
Facebook Infantil	11	2	11	9	3	3	6	8	5	8	4	9	4	83
Facebook Juvenil	2	2	3	0	1	1	2	3	0	2	0	1	0	17

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos:**270**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil:**83**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook Juvenil:**17**
Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook: **370**

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Actualizaciones	64	58	69	45	35	51	47	34	46	26	44	45	41	605

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

Número de actualizaciones:**605**
Estándar=>15

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Abril-junio**

- Nº de puestos de acceso a Internet disponibles en el periodo:**

Nº de equipos destinados al público, disponibles. **32**
Estándar: >= 20

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
32	32	32

- **Nº de días con WIFI operativa en toda la Biblioteca:**

Días con WIFI en toda la Biblioteca		
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio
75	0	75

Porcentaje de días con Wifi operativa en toda la Biblioteca: **100%**
Estándar: = >100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Julio-septiembre**

- **Nº de puestos de acceso a Internet disponibles en el periodo:**

Nº de equipos destinados al público, disponibles. **32**
Estándar: >= 20

Julio	Agosto	Septiembre
32	32	32

- **Nº de días con WIFI operativa en toda la Biblioteca:**

Días con WIFI en toda la Biblioteca		
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio
69	0	69

Porcentaje de días con Wifi operativa en toda la Biblioteca: **100%**
Estándar: = >100%

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Octubre-noviembre**

- **Nº de puestos de acceso a Internet disponibles en el periodo:**

Nº de equipos destinados al público, disponibles. **32**
Estándar: >= 20

Equipos disponibles		
Octubre	Noviembre	Diciembre
32	32	32

- **Nº de días con WIFI operativa en toda la Biblioteca:**

Días con WIFI en toda la Biblioteca		
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio
68	0	68

Porcentaje de días con Wifi operativa en toda la Biblioteca: **100%**
Estándar: = >100%

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

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Abril-junio**

Número de equipos disponibles en el período: **1**
Estándar: ≥ 1

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Julio-septiembre**

Número de equipos disponibles en el período: **1**
Estándar: ≥ 1

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Octubre-noviembre**

Número de equipos disponibles en el período: **1**
Estándar: ≥ 1

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

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Abril-junio**
* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	12	419
	Infantil	20	388
Mayo	Adulto	12	508
	Infantil	18	354
Junio	Adulto	13	135
	Infantil	4	133
TOTAL		79	1.937

Número de actividades trimestrales ofertadas: **79**
Estándar = > 10

Seguimiento: **Trimestral** Periodo: **Julio-septiembre**
* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos) *Adaptado a carta vigente*

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio	Adulto	2	53
	Infantil	42	580
Agosto	Adulto	1	15
	Infantil	8	244
Septiembre	Adulto	0	0
	Infantil	2	30
TOTAL		55	922

* 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: **55**
Estándar = >10

Seguimiento: **Trimestral**.

* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)

Periodo: Octubre-noviembre
Adaptado a carta vigente

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre	Adulto	1	15
	Infantil	26	287
Noviembre	Adulto	4	60
	Infantil	13	245
Diciembre	Adulto	3	57
	Infantil	10	175
TOTAL		57	839

* 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: **57**
Estándar = >10

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Abril-junio

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Abril	119	2.295
Mayo	114	2.172
Junio	62	1.618

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

Número de actividades mensuales programadas: **295**
Estándar>=10

Seguimiento: **Trimestral**

Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Julio-septiembre
Adaptado a carta vigente

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Julio	30	453
Agosto	14	164
Septiembre	40	806

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

Número de actividades culturales trimestrales programadas: **84**
Estándar>=10

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

Periodo: Octubre-noviembre
Adaptado a carta vigente

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Octubre	130	2.599
Noviembre	133	3.168
Diciembre	66	1.225

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

Número de actividades culturales trimestrales programadas: **329**
 Estándar >= 10

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

Periodo: Abril-junio

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%

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

Periodo: Julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
47	0	47

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100 %**
 Estándar: 100%

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

Periodo: Octubre-noviembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
92	0	92

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: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: **Trimestral.**

Periodo: Julio-Septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Seguimiento: **Trimestral.**

Periodo: Octubre-noviembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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