



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%		
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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%		
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%	XXX%		
	100%	100%		
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%		
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%		
	97,33%	98.01%		
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	a) Web: 100% b) Facebook: 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. b) 0 días sin Wifi	a) 32 puestos ofertados. 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		
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	114 actividades de formación ofertadas	51 actividades de formación ofertadas		
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad	a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas. 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%		
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		

SEGUIMIENTO SEGUNDO 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: Abril-mayo

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: Abril-mayo

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	359	0	359
Clubes de lectura	1	0	1
Entidades	0	0	0
Infantiles	71	0	71
Prést. Interbibliotecario	1	0	1
TOTAL	432	0	432

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: Abril-mayo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
290	3	293	99,0%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99%**
 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: Abril-mayo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
172	0	172	100%

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			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
142	0	142	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 <i>Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Abril-mayo											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Respuestas realizadas</th> <th rowspan="2">CUMPLIMIENTO COMPROMISO</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL respuestas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>62,50%</td> </tr> </tbody> </table>		Respuestas realizadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL respuestas	10	5	15	62,50%
Respuestas realizadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO									
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL respuestas										
10	5	15	62,50%									
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: 62.50% 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 <i>Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.</i> <i>Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual</i>	Periodo: Abril-mayo																											
<ul style="list-style-type: none"> • Consultas resueltas de forma inmediata: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>SA</th> <th>SI</th> <th>SP</th> <th>ACC</th> <th>CLM</th> <th>HE</th> <th>CULT</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>50</td> <td>51</td> <td>147</td> <td>278</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>70</td> <td>616</td> </tr> <tr> <td>%</td> <td>8%</td> <td>8%</td> <td>24%</td> <td>45%</td> <td>2%</td> <td>1%</td> <td>11%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>			SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL	TOTAL	50	51	147	278	11	9	70	616	%	8%	8%	24%	45%	2%	1%	11%	100%
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL																				
TOTAL	50	51	147	278	11	9	70	616																				
%	8%	8%	24%	45%	2%	1%	11%	100%																				

Preguntas de respuesta inmediata			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Resueltas	No resueltas	TOTAL	
615	1	616	99,8%

114,2	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	
51	1	0	52	98,1%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	12%	Webopac	2	3%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	19	25%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	27	35%	Pregunte	15	19%
Servicios Técnicos Internos	14	18%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	7	9%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	52	100%	TOTAL	52	100%

Tiempo medio empleado por pregunta:	19h. 35'
-------------------------------------	----------

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98.1%**
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: Abril-mayo

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	8	14	8	20	12	8	10	11	8	12	9	8	25	153

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

Número de actualizaciones: **158**
Estándar=>1

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Facebook Adultos.	18	19	12	19	15	17	20	18	14	17	17	12	17	215
Facebook Infantil/juvenil	16	8	1	6	3	6	9	3	1	4	4	18	1	80
TOTAL	34	27	13	25	18	23	29	21	15	21	21	30	18	295

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos/F.Juvenil/F.infantil).
Número de actualizaciones Facebook Adultos: **215**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil:**80**
Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook:**295**

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	54	54	29	43	42	68	62	52	38	64	35	35	53	629

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

Número de actualizaciones: **629**
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: Abril-mayo

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

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
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: Abril-mayo

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: Abril-mayo

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	12	173
	Infantil	5	292
Mayo	Adulto	10	315
	Infantil	15	330
Junio	Adulto	8	171
	Infantil	1	30
TOTAL		51	1311

* 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: **51**
Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Abril-mayo

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	78	937
Febrero	107	2248
Marzo	45	1255
TOTAL	230	4440

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

Número de actividades mensuales programadas: **230**
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: Abril-mayo

Solicitudes de uso de instalaciones			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
51	0	51	100%

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **51/0= 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: Abril-mayo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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