

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Primer trimestre** 2021

** Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%			
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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%			
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.	94,28%			
	99,57%			
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.	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%			

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
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.	- Soluciona biblioteca demandas de información: - Satisfacción con la información recibida: - Media:			
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
	Web: 100%			
	Facebook: 100%			
	Twitter: 100%			
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos			
	0 días sin Wifi			
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción			
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación			
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales			
	0 meses sin ninguna actividad			
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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			

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales. Se ha tenido que mantener la limitación estricta en actividades de formación y culturales presenciales a 6 personas.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

DETALLE COMPROMISOS

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 2021

	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: enero-marzo

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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: enero-marzo

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	121	0	121
Clubes de lectura	6	0	6
Entidades	0	0	0
Infantiles	22	0	22
Prést. Interbibliotecario	2	0	2
TOTAL	151	0	151

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: enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
186	0	186	100%

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

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: enero-marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
99	6	105	94,28%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **94,28 %**
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	
234	1	235	99,57%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,57 %**
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: enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
23	0	23	100%

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: enero-marzo

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Total Resueltas	479
Total No Resueltas	0

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	37	111	138	132	12	5	44	479
%	7,7%	23,2%	28,8%	27,6%	2,5%	1,0%	9,2%	100%

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	TOTAL	
79	0	79	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	12	15%	Webopac	9	11%
Dirección	2	3%	Correo electrónico	58	73%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	0	0%
Sala General	57	72%	Pregunte	12	15%
Servicios Técnicos Internos	3	4%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	3	4%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	79	100%	TOTAL	79	100%

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Grado de satisfacción de los usuarios	
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	
Media	

Grado de satisfacción de los usuarios:

Estándar: 4 sobre 5

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: enero-marzo

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	3	5	4	3	10	4	2	7	7	2	6	8	20	81

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

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **81**

Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Facebook Adultos.	11	8	9	11	15	11	13	11	15	14	17	10	9	154
Facebook Infantil / Juvenil	7	14	11	14	6	14	10	7	7	15	12	7	4	128
TOTAL	19	24	23	29	26	31	30	26	31	39	40	29	26	282

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100 %**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales en Facebook (F. adultos y F.Juvenil/F.infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **154**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **128**

Estándar=>5

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	23	26	19	41	30	28	40	27	31	31	43	30	14	383

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **383**

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: enero-marzo

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

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
18	18	18

Número de puestos disponibles en el período: **18**

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
67	0	67	100%

Porcentaje de 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: enero-marzo

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Jul- sep.	3	0	3	100%

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: enero-marzo

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Eebrero	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Marzo	Adulto	5	49
	Infantil	0	0
TOTAL		5	49

Número de actividades trimestrales ofertadas: **5**

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

MESES	Actividades	Asistentes
Enero	2	20
Febrero	3	34
Marzo	10	80
TOTAL	15	134

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: **15**

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: enero-marzo

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

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: enero-marzo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Estándar: 100%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Segundo trimestre* 2021

* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%	50%		
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%	98,63%		
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.	94,28%	98,50%		
	99,57%	99,60%		
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.	100%	83,33%		
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%		

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
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.	- Soluciona biblioteca demandas de información: - Satisfacción con la información recibida: - Media:			
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
	Web: 100%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
	Twitter: 100%	Twitter: 100%		
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos	18 puestos		
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi		
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción		
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación	20 actividades de formación		
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales	3 programas con 36 actividades culturales		
	0 meses sin ninguna actividad	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		

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

DETALLE COMPROMISOS

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 2021

	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-junio

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	3	6

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **50%**

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-junio

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	184	0	184
Clubes de lectura	1	0	1
Entidades	2	0	2
Infantiles	62	0	62
Prést. Interbibliotecario	2	0	2
TOTAL	251	0	251

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 las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
216	3	219	98,63%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,63%**

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-junio

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
131	2	133	98,50%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **98,50 %**
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	
247	1	248	99,60%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,60 %**
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: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
15	3	18	83,33%

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: **83,33%**
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: abril-junio

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Total Resueltas	479
Total No Resueltas	0

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	37	111	138	132	12	5	44	479
%	7,7%	23,2%	28,8%	27,6%	2,5%	1,0%	9,2%	100%

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	TOTAL	
108	0	108	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	10	9%	Webopac	12	11%
Dirección	3	3%	Correo electrónico	76	70%
Hemeroteca	1	1%	Formulario web	6	6%
Sala General	32	30%	Pregunte	14	13%
Servicios Técnicos Internos	58	54%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	3	3%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	1	1%			
TOTAL	108	100%	TOTAL	108	100%

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Grado de satisfacción de los usuarios	
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	
Media	

Grado de satisfacción de los usuarios:

Estándar: 4 sobre 5

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-junio

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	5	9	6	11	5	8	2	18	6	5	7	13	6	101

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

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **101**

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.	12	15	17	19	13	14	10	17	10	13	12	17	4	173
Facebook Infantil / Juvenil	12	7	13	15	7	6	10	6	3	6	7	9	6	107
TOTAL	24	22	30	34	20	20	20	23	13	19	19	26	10	280

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100 %**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales en Facebook (F. adultos y F.Juvenil/F.infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **173**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **107**

Estándar=>5

- 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	26	39	31	41	30	38	29	42	22	41	42	34	9	424

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **424**

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: abril-junio

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

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
18	18	18

Número de puestos disponibles en el período: **18**

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
72	0	72	100%

Porcentaje de 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-junio

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	
Abril-junio	3	0	3
			100%

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-junio

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	3	72
	Infantil	0	0
Mayo	Adulto	6	49
	Infantil	2	12
Junio	Adulto	5	60
	Infantil	4	24
TOTAL		20	217

Número de actividades trimestrales ofertadas: **20**

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-junio

MESES	Actividades	Asistentes
Abril	10	101
Mayo	11	127
Junio	15	161
TOTAL	36	389

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: **36**

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-junio

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
6	0	6

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: abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Estándar: 100%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Tercer trimestre* 2021

* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º
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%	50%	100%	
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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%	98,63%	100%	
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.	94,28%	98,50%	100%	
	99,57%	99,60%	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.	100%	83,33%	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%	100%	100%	

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
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.	- Soluciona biblioteca demandas de información: - Satisfacción con la información recibida: - Media:			
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º
	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,85%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos	18 puestos	15 puestos	
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación	20 actividades de formación	8 actividades de formación	
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales	3 programas con 36 actividades culturales	3 programas con 24 actividades culturales	
	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad	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%	
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	

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al tercer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

DETALLE COMPROMISOS

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 2021

	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: julio-septiembre

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
5	0	5

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: julio-septiembre

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	219	0	219
Clubes de lectura	7	0	7
Entidades	2	0	2
Infantiles	114	0	114
Prést. Interbibliotecario	1	0	1
TOTAL	343	0	343

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 las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
178	0	178	100%

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

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: julio-septiembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
126	0	126	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	
219	0	219	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: julio-septiembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	0	14	100%

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: julio-septiembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Total Resueltas	283
Total No Resueltas	0

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	24	51	123	60	3	5	17	283
%	8,5	18,0	43,5	21,2	1,1	1,8	6,0	

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			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
66	0	66	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	4	6%	Webopac	13	20%
Dirección	2	3%	Correo electrónico	40	61%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	4	6%
Sala General	25	38%	Pregunte	7	11%
Servicios Técnicos Internos	34	52%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	1	2%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	66	100%	TOTAL	66	100%

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Grado de satisfacción de los usuarios	
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	
Media	

Grado de satisfacción de los usuarios:

Estándar: 4 sobre 5

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: julio-septiembre

• Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	5	7	2	9	9	6	5	0	3	8	13	24	9	27	127

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,85%**

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **127**

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	40	TOTAL
Facebook Adultos.	7	13	13	8	12	9	7	5	7	16	10	17	10	11	145
Facebook Infantil / Juvenil	6	10	7	4	7	3	4	1	7	14	2	9	13	9	96
TOTAL	13	23	20	12	19	12	11	6	14	30	12	26	23	20	241

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100%**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones totales en Facebook (F. adultos y F. Juvenil/F. infantil)

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **145**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **96**

Estándar=>5

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	16	32	23	23	26	21	15	8	26	32	33	39	42	25	361

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **361**

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: julio-septiembre

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

	Equipos disponibles	
	Julio	Agosto
	11	15

Número de puestos disponibles en el período: **15**

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
79	0	79	100%

Porcentaje de 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: julio-septiembre

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Abril-junio	3	0	3	100%

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: julio-septiembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Agosto	Adulto	0	0
	Infantil	3	38
Septiembre	Adulto	1	6
	Infantil	4	40
TOTAL		8	84

Número de actividades trimestrales ofertadas: **5**

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

MESES	Actividades	Asistentes
Julio	10	142
Agosto	7	60
Septiembre	7	92
TOTAL	24	294

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: 24

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: julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
10	0	10

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: julio-septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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

Estándar: 100%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos – Cuarto trimestre 2021

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal: 4,45			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,37			
	Media: 4,41			
Compromiso	1º trimestre	2º trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%	50%	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%	98,63%	100%	98,95%
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.	94,28%	98,50%	100%	99,02%
	99,57%	99,60%	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.	100%	83,33%	100%	95,24%
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%
	100%	100%	100%	100%

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
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.	- Soluciona biblioteca demandas de información: 4,48 - Satisfacción con la información recibida: 4,33 - Media: 4,41			
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,85%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos	18 puestos	15 puestos	17 puestos
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación	20 actividades de formación	8 actividades de formación	28 actividades de formación
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales	3 programas con 36 actividades culturales	3 programas con 24 actividades culturales	3 programas con 147 actividades culturales
	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad	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

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2021 sigue viéndose afectado parcialmente por las consecuencias de la pandemia COVID-19 pues, aunque la Biblioteca de Castilla-La Mancha retomó su horario continuado de 8:30 a 21:00 horas, las recomendaciones de mantener las distancias de seguridad y evitar aglomeraciones en interiores han seguido condicionando la afluencia de personas usuarias en la utilización de los servicios de la Biblioteca y en la participación en las distintas actividades de la Biblioteca.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

DETALLE COMPROMISOS

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 2021

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,45
Satisfacción con el trato recibido:	4,37
Media:	4,41

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,41**

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
5	0	5

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	258	0	258
Clubes de lectura	2	0	2
Entidades	1	0	1
Infantiles	103	0	103
Prést. Interbibliotecario	0	0	0
TOTAL	364	0	364

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 las personas usuarias 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	
188	2	190	98,95%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,95%**

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	
101	1	102	99,02%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,02%**
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	
299	0	299	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
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
20	1	21	95,24%

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: **95,24%**
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 Resueltas	481
Total No Resueltas	0

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	54	78	127	159	16	1	46	481
%	11,20	16,20	26,40	33,10	3,30	0,20	9,60	100

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	TOTAL	
101	0	101	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	5	5%	Webopac	8	8%
Dirección	2	2%	Correo electrónico	75	74%
Hemeroteca	1	1%	Formulario web	6	6%
Sala General	32	32%	Pregunte	11	11%
Servicios Técnicos Internos	60	59%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	101	100%	TOTAL	101	100%

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

Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3:	4,48
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	4,33
Media	4,41

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,41**

Estándar: 4 sobre 5

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	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Actualizaciones	21	10	8	16	18	15	19	3	14	3	10	34	30	201

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

Número total de actualizaciones semanales en la web: **201**
Estándar=>1

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

Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Facebook Adultos.	25	13	14	19	16	24	17	10	15	7	14	14	6	194
Facebook Infantil / Juvenil	16	12	12	12	9	13	13	13	10	7	3	5	3	128
TOTAL	82	67	69	75	70	83	77	71	74	64	68	71	62	322

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **194**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/juvenil: **128**
Estándar=>5

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

Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Actualizaciones	60	36	35	43	44	56	42	46	35	37	48	36	31	549

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **549**
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
17	17	17

Número de puestos disponibles en el período: **17**

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
72	0	72	100%

Porcentaje de 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

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Abril-junio	3	0	3	100%

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
Julio	Adulto	3	24
	Infantil	3	30
Agosto	Adulto	2	85
	Infantil	9	127
Septiembre	Adulto	0	0
	Infantil	11	150
TOTAL		28	416

Número de actividades trimestrales ofertadas: **28**

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	Asistentes
Octubre	45	916
Noviembre	59	1.526
Diciembre	43	792
TOTAL	147	3.234

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **147**

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		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
45	0	45

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%