

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Carta de servicios

Seguimiento compromisos

Cuarto trimestre 2019



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%	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%	99%	97%	99,5%
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%	100%	100%	100%
	100%	100%	98%	99,5%
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%	100%	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%
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100%	a) Web: 100%	a) Web: 85%	a) Web: 100%
	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%
	c) Twitter: 100%	c) Twitter: 100%	c) Twitter: 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			

	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	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	51 actividades de formación ofertadas	65 actividades de formación ofertadas
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 89 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 318 actividades culturales ofertadas.
	b) 0 meses sin ninguna actividad	b) 0 meses sin ninguna actividad	b) 0 meses sin ninguna actividad	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%	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

SEGUIMIENTO CUARTO 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: Octubre- Diciembre.

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: Octubre- Diciembre..

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	429	0	429
Clubes de lectura	6	0	6
Entidades	0	0	0
Infantiles	108	0	108
Prést. Interbibliotecario	1	0	1
TOTAL	544	0	544

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: Octubre- Diciembre..

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
206	1	207	99,5%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,5%**
 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	
219	1	220	99,5%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,5%**
 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	
327	0	93	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 COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL respuestas	
34	0	34	100%

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
3/0	30/0	1/0

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: Octubre- Diciembre..

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	51	72	116	155	4	7	55	460
%	11%	16%	25%	34%	1%	2%	12%	100%

Preguntas de respuesta inmediata			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Resueltas	No resueltas	TOTAL	
460	0	460	100%

85.31	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	
58	2	0	60	97%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	11	18%	Webopac	6	10%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	26	43%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	9	15%
Sala General	33	17%	Pregunte	11	18%
Servicios Técnicos Internos	10	17%	Presencial	2	3%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	2%
Préstamo	4	7%	Portal bibliotecas	5	8%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Tiempo medio empleado por pregunta:	19h:12"
-------------------------------------	---------

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97%**
 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: Octubre- Diciembre..

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Actualizaciones	1	11	11	8	16	21	9	12	21	7	8	37	10	172

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

Número de actualizaciones:
 Estándar=>1

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Facebook Adultos.	13	15	14	11	17	12	24	31	15	16	17	12	16	213
Facebook Infantil/juvenil	9	14	8	8	6	6	5	7	15	4	17	14	6	119
Twitter	37	44	65	44	39	74	56	35	54	36	43	43	35	605
TOTAL	59	73	87	63	62	92	85	73	84	56	77	69	57	937

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

Número total de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y F.Juvenil/F.infantil). **332**

Número total de actualizaciones semanales de Facebook Adultos: **213**
Estándar=>5

Número total de actualizaciones semanales de Facebook infantil/Juvenil: **119**
Estándar=>5

Número total de actualizaciones semanales en Twitter: **605**
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
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: Octubre- Diciembre.

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: Octubre- Diciembre.

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre	Adulto	2	40
	Infantil	48	947
Noviembre	Adulto	7	188
	Infantil	2	76
Diciembre	Adulto	3	60
	Infantil	3	40
TOTAL		65	1351

* 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: **65**
 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 realizadas	Asistentes
Octubre	278	4858
Noviembre	28	1348
Diciembre	12	488
TOTAL	318	6694

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

Número de actividades mensuales programadas: **318**
 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			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
38	0	38	100%

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%