



** Seguimiento de compromisos desde 1 de enero de 2020 al 13 de marzo, fecha de cierre de la Biblioteca por declaración de Estado de Alarma (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo) por COVID-19

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.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la forma de expresión del personal: Satisfacción con el trato recibido: Media: 			
	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.	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.	99,4%			
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%			
	93%	RESULTADO ENCUESTA ANUAL		
	<ul style="list-style-type: none"> Soluciona biblioteca demandas de información: Satisfacción con la información recibida: Media: 			

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%			
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			
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible			
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas			
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 82 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%			
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 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obligó a cerrar la Biblioteca el día 13 del mes de marzo de 2020.

Anteriormente a esa fecha, y con carácter preventivo, se restringió también el aforo de usuarios a las salas y a las actividades realizadas en la Biblioteca y el número de estas, así como la asistencia del personal bibliotecario a su puesto de trabajo, que con el cierre de la Biblioteca a mediados de marzo pasó a ser a distancia y centrado en la prestación de servicios online.

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 establecidos, con lo que ha resultado muy dificultoso 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 2020

		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									
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%</p>			Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	1	0	1
Cambios programados informados											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
1	0	1									

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																																
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">TARJETAS EXPEDIDAS</th> </tr> <tr> <th>TIPO</th> <th>Inmediatas</th> <th>No inmediatas</th> <th>TOTAL</th> </tr> <tr> <td>Adultos</td> <td style="text-align: center;">427</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">427</td> </tr> <tr> <td>Clubes de lectura</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Entidades</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>Infantiles</td> <td style="text-align: center;">78</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">78</td> </tr> <tr> <td>Prést. Interbibliotecario</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td style="text-align: center;">509</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">509</td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%</p>			TARJETAS EXPEDIDAS				TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL	Adultos	427	0	427	Clubes de lectura	2	0	2	Entidades	0	0	0	Infantiles	78	0	78	Prést. Interbibliotecario	2	0	2	TOTAL	509	0	509
TARJETAS EXPEDIDAS																																		
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL																															
Adultos	427	0	427																															
Clubes de lectura	2	0	2																															
Entidades	0	0	0																															
Infantiles	78	0	78																															
Prést. Interbibliotecario	2	0	2																															
TOTAL	509	0	509																															

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											
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</th> <th rowspan="2">CUMPLIMIENTO COMPROMISO</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">193</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">194</td> <td style="text-align: center;">99,5%</td> </tr> </table>				SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	193	1	194	99,5%
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL												
193	1	194	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: 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	
177	1	178	99,4%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99.4%**
 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	
291	0	291	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: Enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
13	0	13**	100%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal:

**Existen 3 peticiones más que carecen de seguimiento por cierre de la Biblioteca ante COVID-19.

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:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	59	118	117	155	9	4	57	519
%	11	84	23	30	2	1	11	100%

Total Resueltas	519
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			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
40	3	43	93%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	21%	Webopac	3	7%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	20	47%
Hemeroteca	1	2%	Formulario web	5	12%
Sala General	19	44%	Pregunte	8	19%
Servicios Técnicos Internos	13	30%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	6	14%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	43	100%	TOTAL	43	100%

Tiempo medio empleado por pregunta:	23:38:54
--	----------

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **93 %**
Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

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

Periodo: Año 2020.

	Grado de satisfacción
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	1	6	4	5	21	9	15	2	19	10	19	4	5	120

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: 120
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.	6	12	14	18	15	18	15	18	16	18	9	11	15	189
Facebook Infantil / Juvenil	0	8	7	5	8	6	14	11	5	6	6	39	25	140
TOTAL	6	20	21	23	23	24	29	29	21	24	15	50	40	329

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). 329

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **189**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **140**
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	21	38	45	41	50	55	49	47	50	50	35	23	51	555

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

Número de actualizaciones semanales totales: **555**
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
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
60	0	60	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: Enero-marzo

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene- marz	2	1	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: **2**
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	3	69
Febrero	Adulto	0	0
	Infantil	25	204
Marzo **	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
TOTAL		28	273

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca cursos y talleres ...)

Marzo**: Las actividades fueron suspendidas la primera semana del mes a causa COVID-19

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: Enero-marzo

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	19	785
Febrero	53	1.386
Marzo **	10	439
TOTAL	82	2610

Marzo **. Actividades suspendidas primera semana del mes a causa COVID-19

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**
Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: **82**
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
25	0	25

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **25/0= 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: Enero-marzo

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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