



\*\* Seguimiento de compromisos del periodo abril a junio condicionado por pandemia Covid-19, contemplándose varios escenarios. Desde 1 de abril a 10 de junio de 2020, la Biblioteca permaneció cerrada al público y trabajadores, por declaración de Estado de Alarma (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo). El 10 de junio se produjo la reapertura de los servicios de devolución y préstamo con cita previa, y el 26 de junio, se abrió la Biblioteca a los usuarios con aforos y horario restringido.

## 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"> <li>Satisfacción con la forma de expresión del personal:</li> <li>Satisfacción con el trato recibido:</li> <li>Media:</li> </ul>			
	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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
	<b>93%</b>	<b>RESULTADO ENCUESTA ANUAL</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciona biblioteca demandas de información:</li> <li>Satisfacción con la información recibida:</li> <li>Media:</li> </ul>			
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
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	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas.  b) 0 meses sin ninguna actividad	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID		
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	Seguimiento sin datos por cierre COVID		

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que ocasionó el cierre de la Biblioteca el día 13 de marzo de 2020.

Durante los meses de abril al 9 de junio la Biblioteca permaneció cerrada a usuarios y trabajadores, quedando restringida la actividad a la prestación de servicios online no vinculados a ninguno de los compromisos recogidos en nuestra Carta de Servicios.

Del 10 de junio hasta el 25 del mismo mes, la Biblioteca abrió sus puertas para ofrecer a los usuarios únicamente los servicios de préstamo y devolución con cita previa, pero con horario restringido y acceso limitado a la entrada del edificio.

A partir del 26 de junio se recuperó la prestación de los servicios bibliotecarios habituales, con horario y aforos limitados, excepto la celebración de actividades culturales.

Ante esta situación de anormalidad en la prestación de servicios, no se ha podido recoger los datos necesarios para evaluar el cumplimiento de los compromisos, situación que se consigna en la tabla resumen, ni elaborar el documento de medidas correctivas.