



## Biblioteca de Castilla-La Mancha Carta de servicios

### Seguimiento compromisos

Tercer trimestre\*\* 2020



\*\* Seguimiento de compromisos del periodo julio- septiembre condicionado por pandemia Covid-19, que limita la celebración de actividades de carácter cultural y 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.	<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	100%	
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	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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	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.	99,4%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	53 %	

	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	100%	
	<b>93%</b>		<b>96%</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	a) Web: <b>64%</b> 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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	3 equipos de reproducción disponible	
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	
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	Suspendida la celebración de actividades	
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	
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	No se solicitan cambios	

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al tercer trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que mantuvo cerrada la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde el 13 de marzo hasta 10 de junio, fecha en la que se recuperó de manera parcial y progresiva la actividad bibliotecaria.

Durante los meses de julio a septiembre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público, ofreciéndose gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9) y aforos limitados, los cuales se vieron reforzados con la prestación de algunos servicios virtuales iniciados en el trimestre anterior. Tan sólo se mantuvo cancelado la celebración de actividades de formación y culturales presenciales.

Ante esta situación, nos encontramos con compromisos para los que no hemos podido recopilar los datos necesarios para hacer el seguimiento del cumplimiento, tal y como se refleja en la tabla resumen.

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 difícil 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: Julio- septiembre

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: Julio- septiembre

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	180	0	180
Clubes de lectura	4	0	4
Entidades	0	0	0
Infantiles	30	0	30
Prést. Interbibliotecario	0	0	0
<b>TOTAL</b>	214	0	214

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: Julio- septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
104	0	104	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	
90	0	90	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	
146	0	146	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	
8	7	15	53%

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: **53 %**  
 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:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	27	23	128	66	5	3	11	263
%	10%	9%	49%	25%	2%	1%	4%	100%

Total Resueltas	263
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	
79	3	82	96%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	20	24%	Webopac	14	17%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	41	50%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	35	43%	Pregunte	12	15%
Servicios Técnicos Internos	26	32%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	2%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	6	7%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%		0	0%
TOTAL	82	100%	TOTAL	82	100%

Tiempo medio empleado por pregunta: 07:18:15

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96 %**  
 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 de los usuarios**

Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1.:	
Media	

### 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	4	2	8	0	0	1	0	2	2	1	12	5	0	0	37

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web (9 de 14) **64 %**  
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web:37  
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.	5	10	7	9	8	9	8	11	11	6	8	12	10	40	154
Facebook Infantil / Juvenil	12	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	4	184
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>44</b>	<b>338</b>

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: 184  
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	26	32	48	37	32	45	43	19	26	18	29	32	38	27	452

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

Número de actualizaciones semanales totales:452  
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	Septiembre
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: Julio- septiembre

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: Julio- septiembre

Las actividades permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto		
	Infantil		
Febrero	Adulto		
	Infantil		
Marzo **	Adulto		
	Infantil		
TOTAL			

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

Número de actividades trimestrales ofertadas:  
Estándar = >10

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.																
Seguimiento: Trimestral Registro informatizado en p:/Carta de servicios Recuento trimestral	<b>Periodo: Julio- septiembre</b>															
Las actividades permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>MESES</th> <th>Actividades realizadas</th> <th>Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marzo **</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		MESES	Actividades realizadas	Asistentes	Enero			Febrero			Marzo **			TOTAL		
MESES	Actividades realizadas	Asistentes														
Enero																
Febrero																
Marzo **																
TOTAL																
Oferta de un programa mensual de actividades culturales: Estándar >= 1																
Número de actividades mensuales programadas: 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	<b>Periodo: Julio- septiembre</b>									
Las actividades permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL			
Solicitudes de uso de instalaciones										
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: /0= % 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%