

## 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			
	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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
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.	<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.	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.	0 actividades de formación			
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 20 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
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>151</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>282</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: **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**

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	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		
	Infantil		
Eebrero	Adulto		
	Infantil		
Marzo	Adulto		
	Infantil		
<b>TOTAL</b>			

Número de actividades trimestrales ofertadas: **0**

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	15	129
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>183</b>

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

Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: **20**

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%