

## CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

### Seguimiento compromisos - Segundo trimestre 2022

Durante este segundo trimestre hay que destacar una incidencia: el cierre de emergencia de la Biblioteca por causa de fuerza mayor. Se produce un incendio en las instalaciones del Museo del Ejército el 20 de junio de 2022, que obligó a la Biblioteca a permanecer cerrada durante todo el día por motivos de seguridad. Al tener un carácter excepcional y totalmente fortuito, imposible de predecir, no se incorpora al seguimiento de los cambios programados.

### 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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	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%	100%		
3. 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%	98,65%		
4. 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%		
	99,69%	99,59%		
5. 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%	91,66%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	100%		
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
	Twitter: 100%	Twitter: 100%		

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	16 puestos	23 puestos		
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi		
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción		
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	24 actividades de formación	29 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	34 actividades trimestrales	162 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%		
13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca	98%	100%		

## 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 2022

	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: abril-junio

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 100%

**Compromiso 3: 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: abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
292	4	296	98,65%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,65%**  
Estándar: 100%

**Compromiso 4: 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: abril-junio

- **Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:**

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
133	0	133	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	
243	1	244	99,59%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,59%**  
Estándar: 100%

**Compromiso 5: 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: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
11	1	12	91,66%

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: **91,66%**  
Estándar: 100%

## Compromiso 6: Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: abril-junio

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
115	0	115	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	8	6,96%	Webopac	4	3,48%
Dirección	3	2,61%	Correo electrónico	85	73,91%
Hemeroteca	1	0,87%	Formulario web	5	4,35%
Sala General	31	26,96%	Pregunte	21	18,26%
Servicios Técnicos Internos	72	62,61%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	115	100%	TOTAL	115	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **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 7: 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: abril-junio

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOTAL
Actualizaciones	3	10	8	21	17	5	9	13	14	7	4	5	24	15	155

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: **155**  
Estándar=>1

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOTAL
Facebook Adultos	7	14	8	14	18	12	20	11	16	13	16	13	20	11	193
Facebook Infantil / Juvenil	9	9	7	6	11	11	10	4	6	3	2	4	8	7	97
TOTAL	30	38	31	37	47	42	50	36	44	39	42	42	54	45	290

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: **193**  
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **97**  
Estándar=>5

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	TOTAL
Actualizaciones	13	45	26	39	53	43	47	50	42	37	40	37	38	26	536

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

Número de actualizaciones semanales totales: **536**  
Estándar=>15

### Compromiso 8: 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: abril-junio

- Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
18	23	23

Número de puestos disponibles en el período: **23**

Estándar:  $\geq 20$

- 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
71	0	71	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: **100%**

Estándar: = 100%

### Compromiso 9: 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: abril-junio

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Abril-junio	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: **3**

Estándar:  $\geq 1$

### Compromiso 10: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: abril-junio

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	6	156
	Infantil	7	91
Mayo	Adulto	7	136
	Infantil	7	109
Junio	Adulto	1	5
	Infantil	1	15
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>512</b>

Número de actividades trimestrales ofertadas: **29**  
Estándar = >10

### Compromiso 11: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

MESES	Actividades	Asistentes
Abril	63	3.074
Mayo	61	2.936
Junio	38	1.831
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>7.841</b>

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

Número de actividades trimestrales programadas: **162**  
Estándar >=10



**Compromiso 12: 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: abril-junio**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
65	0	65

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**

Estándar: 100%

**Compromiso 13: Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.**

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

**Periodo: abril-junio**

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
53	0	53

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

Estándar: 100%