

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Resolución de 23/12/2021, de la Viceconsejería de Cultura y Deportes, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. [2021/13699]

El Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las Cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las Cartas de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, creada en 1989, es, según la Ley 3/2011, de 24/02/2011, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, la cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

La Biblioteca depende orgánicamente de la Consejería competente en materia de bibliotecas y a los efectos de gestión integra a la Biblioteca Pública del Estado de Toledo, sin perjuicio de la normativa de carácter estatal que le sea de aplicación. Además, y según lo dispuesto por el artículo 39 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011, de la Lectura y de las bibliotecas de Castilla-La Mancha, la inspección y la evaluación de la calidad de los servicios de los centros incorporados a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, corresponde asimismo a dicha Consejería, para lo que cuenta con el asesoramiento, apoyo técnico y directrices de la Consejería competente en materia de calidad de los servicios públicos.

Para la mejora continua de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, se publicó en 2001 la primera Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, a partir de ese año es revisada y actualizada periódicamente para adecuarse a los cambios en las necesidades de nuestra sociedad y en nuestros servicios. En 2008 Aenor certificó la carta, desde esa fecha y mediante auditorías anuales se ha confirmado dicha certificación.

Por todo ello, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 84/2019, de 16/07/2019, por el que se establece la estructura orgánica y distribución de competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y por el Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha,

Resuelvo:

1. Aprobar la actualización de la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, cuyo texto figura a continuación, con una vigencia de dos años a partir del día siguiente a la publicación de esta resolución o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de dicha Carta.
2. El folleto divulgativo se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica (<http://www.jccm.es>), en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<http://www.castillalamancha.es/biblioclm>) y en soporte papel.

Toledo, 23 de diciembre de 2021

La Viceconsejera de Cultura y Deportes
ANA MUÑOZ MUÑOZ

Anexo I: Carta de servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha

1. Datos identificativos. ¿Quiénes somos?:

La Biblioteca de Castilla-La Mancha es la cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

Orgánicamente está adscrita a la Viceconsejería de Cultura y Deportes de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

2. Objetivos y fines:

La Biblioteca de Castilla-La Mancha tiene una doble misión.

Como cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha garantiza la conservación y difusión del patrimonio bibliográfico e informativo de la región. Además, coordina y proporciona asesoramiento técnico a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y la Biblioteca Digital (BIDICAM).

Como biblioteca pública se configura como un lugar de encuentro físico y virtual de toda la sociedad, donde se ofrece acceso libre a la información y se fomenta el hábito lector para adquirir y compartir conocimientos, apoyar la creatividad e impulsar la formación a lo largo de la vida de las personas. Es a la vez, un foro de participación ciudadana que presta especial atención a la inclusión social, el desarrollo sostenible y la igualdad de género.

Esta Carta de Servicios pretende dar a conocer las actividades y servicios que se desarrollan en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, siendo las expectativas de las personas usuarias y la mejora de la gestión los puntos de partida para la definición de los compromisos. Medir el grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

3. Marco legal y normativa reguladora de los servicios. Derechos y deberes de la ciudadanía:

La Biblioteca de Castilla-La Mancha está regulada por:

- Ley 10/2007, de 22/06/2007, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 3/2011, de 24/02/2011, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Real Decreto 582/1989, 19/05/1989, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Decreto 34/2018, de 22/05/2018, de estructura y funcionamiento de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Decreto 33/2018, de 22/05/2018, por el que se aprueba el Reglamento básico de la red de Biblioteca Públicas de Castilla-La Mancha.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1720/2007, de 21/12/2007, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13/12/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Ley 23/2011, de 29/07/2011, de Depósito Legal.
- Real Decreto 635/2015, de 10/07/2015 por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea.
- Decreto 136/2012, de 4/10/2012, por el que se regula el Depósito Legal en Castilla-La Mancha.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12/04/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.

- Real Decreto 624/2014, de 18/07/2014, por el que se desarrolla el derecho de remuneración a los autores por los préstamos de sus obras realizados en determinados establecimientos accesibles al público.
- Ley 9/2012, de 29/11/2012, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha y otras medidas tributarias.
- Orden 71/2021, de 24/05/2021, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, reguladora de los precios públicos de los archivos, museos y bibliotecas gestionados por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, los museos de titularidad regional y el Centro de Restauración y Conservación de Castilla-La Mancha
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Los derechos y deberes de las personas usuarias están recogidos en la Ley 3/2011, de 24/02/2011 de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, y en el Decreto 33/2018, de 22/05/2018 por el que se aprueba el Reglamento básico de la red de Biblioteca Públicas de Castilla-La Mancha (RBP).

Derechos:

Además de los derechos de la ciudadanía indicados en el artículo 35 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011, los usuarios de las bibliotecas integradas en la RBP tendrán los siguientes derechos:

- Recibir atención correcta y personalizada.
- Recibir formación básica para el uso de la biblioteca y orientación en la misma.
- Recibir información de interés general y específico de los servicios que se prestan, de manera presencial, telefónica y electrónica.
- Presentar sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de la biblioteca, tanto ante la entidad titular del centro, la cual debe contar con un sistema reglamentario de quejas, sugerencias y reclamaciones, como ante la Consejería titular de las competencias en materia de bibliotecas utilizando los cauces legalmente establecidos, en el marco de las competencias indicadas en los artículos 21 m) y 39 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011.
- Participar activamente en las actividades que organicen o alberguen las bibliotecas, de acuerdo con las pautas establecidas para cada actividad.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos.

Deberes:

Además de los deberes de la ciudadanía indicados en el artículo 36 de la Ley 3/2011, de 24/02/2011, los usuarios de la biblioteca tendrán los siguientes deberes:

- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal del centro y resto de usuarios.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, fondos y equipamiento de la biblioteca.
- Responsabilizarse de la tarjeta de usuario y de su uso, así como de sus pertenencias.
- Cumplir y respetar las normas de funcionamiento interno establecidas en cada biblioteca y seguir las indicaciones del personal que presta los servicios.
- Los responsables de las Bibliotecas adoptarán las medidas necesarias para asegurar el buen orden en las salas y podrán excluir de éstas a quienes lo alteren por cualquier motivo.

4. Servicios que se ofrecen.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha presta sus servicios, de forma presencial y virtual, a todos los sectores de la población.

Consulta en sala:

- Consulta en las instalaciones de la Biblioteca de todos los fondos, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.
- Acceso a fondos patrimoniales y recursos electrónicos a través de distintas plataformas.

Préstamo

- Servicio de préstamo individual, que permite la retirada de materiales de los fondos de adulto, juvenil o infantil de la Biblioteca en distintos soportes. Para su uso se necesita la tarjeta de la RBP en vigor.
- Acceso a las distintas modalidades de préstamo: colectivo, en red o interbibliotecario, conforme a las condiciones recogidas en el Reglamento de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha

Información y Orientación:

- La Biblioteca proporciona la información, formación y orientación, individual y colectiva para el mejor aprovechamiento de la información en sus diferentes soportes teniendo en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos
- Ofrece información bibliográfica, y sobre la Biblioteca, sus fondos y servicios.
- Proporciona información especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio bibliográfico de Castilla-La Mancha
- Realiza actuaciones de formación de usuarios encaminadas al conocimiento de los espacios de la Biblioteca, al dominio de los instrumentos de búsqueda de documentos, y al reconocimiento de los sistemas de ordenación de sus fondos, así como programas específicos de alfabetización informacional.

Acceso a Internet y aplicaciones informáticas

- Acceso libre y gratuito a Internet, a través de los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca.
- Acceso a recursos electrónicos de información y programas de ofimática.

Reproducción de documentos:

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopiadoras, escáner o impresoras de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.
- Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente, asumiendo las personas usuarias el coste de las reproducciones.

Promoción de la lectura y actividades Culturales:

- La Biblioteca, como espacio abierto para la reflexión y el debate, programa una oferta variada de actividades culturales (conferencias, exposiciones, cuentacuentos, clubes de lectura, visitas guiadas, etc.) dirigidas a todo tipo de público.

Servicios a bibliotecas de la región:

- La Biblioteca coordina técnicamente la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y todos aquellos servicios de carácter común que se desarrollen.
- Adapta la normativa técnica bibliotecaria y propone las pautas necesarias para el tratamiento y la recuperación documental, en el marco de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
- Asesora técnicamente a las bibliotecas de la región y les da soporte en la resolución de incidencias.
- Apoya la cooperación entre las bibliotecas y centros integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Apoya a las bibliotecas de la región a través del préstamo de lotes, préstamo interbibliotecario y donaciones.

Cesión de uso de instalaciones

- La Biblioteca ofrece distintas instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a grupos, colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.

Servicio de desideratas.

- La Biblioteca ofrece un servicio de desiderata por el que las personas usuarias pueden proponer la adquisición de documentos que no forme parte de la colección de las bibliotecas. Para hacer uso de este servicio será necesario disponer de la tarjeta de la RBP en vigor.

Reproducción de documentos:

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopiadoras, escáner o impresoras de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.

- Los ejemplares de Fondo Antiguo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente, asumiendo las personas usuarias el coste de las reproducciones.

5. Compromisos de calidad.

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.

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.

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.

4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas a título individual 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.

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.

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

7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

8. Oferta de 15 puestos de acceso público a internet y de red WiFi en toda la Biblioteca.

9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

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

6. Indicadores del cumplimiento de los compromisos.

Los indicadores que llevan asociados los compromisos se recogen en el Anexo II de la Resolución de fecha 23/12/2021, por la que se aprueba la actualización de esta Carta de Servicios.

También se pueden consultar en Internet, a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y de la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<http://bibliocl.m.castillalamancha.es>), en donde se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo.

7. Formas de participación. Iniciativas, quejas y sugerencias.

La ciudadanía puede colaborar en la mejora de los servicios participando en las encuestas de satisfacción que la Biblioteca lleva a cabo anualmente, disponibles en papel en los mostradores de la Biblioteca, en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>), y en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<http://bibliocl.m.castillalamancha.es>)

Usted puede hacer llegar a la Biblioteca sus iniciativas, quejas y sugerencias a través de los procedimientos que a continuación se detallan:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Presencialmente o por correo postal mediante un escrito dirigido a: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro de cualquier oficina de la Junta la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax: 925253642.
- Por correo electrónico, dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y de la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<http://biblioclm.castillalamancha.es>)
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, si llama desde alguna localidad de la comunidad autónoma de Castilla la Mancha, o al teléfono 925274552, si llama desde fuera de Castilla la Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra comunidad autónoma, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.
- A través del formulario electrónico de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, por el canal elegido para su notificación o en su defecto por el canal por el que se haya presentado la reclamación.

8. Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

9. Vigencia.

La Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y la validez de los compromisos que en ella se adquieren es de dos años o, en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha Carta.

10. Mecanismos de comunicación de la carta.

Trimestralmente, la Biblioteca de Castilla-La Mancha publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta. Asimismo, lo comunicará a la Asociación de Amigos de la Biblioteca.

El contenido de la Carta se publicará en un folleto divulgativo que se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>) y en la página web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha (<http://biblioclm.castillalamancha.es>)

11. Tasas y precios públicos.

Los servicios que se recogen en la carta son gratuitos y, por tanto, están exentos de cualquier tasa o precio público a excepción del servicio de reproducción de documentos, al que se le aplicará lo recogido en la Orden de precios vigente; y de aquellas peticiones de préstamo a centros externos a la Biblioteca de Castilla-La Mancha en las que las bibliotecas prestadoras apliquen algún coste al servicio.

12. Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

-
- Presencial: Alcázar de Toledo. Horario general: lunes a viernes de: 8:30 - 21:00 h. y sábados de: 9:00 a 14:00 h., excepto julio y agosto. Domingos y Festivos cerrado.
 - Por correo postal. Dirección: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n, 45001 Toledo.
 - Telefónico: 925 256 680
 - Correo electrónico: biblioclm@jccm.es
 - A través de Internet:
Página web: <http://biblioclm.castillalamancha.es/>
Facebook de la Biblioteca: <https://es-es.facebook.com/biblioclm/>
Facebook del Enclave joven: <https://es-es.facebook.com/enclavejovenbiblioclm/>
Facebook de la Sala infantil: <https://es-es.facebook.com/salainfantilbiblioclm/>
 - Transporte público: Autobuses urbanos. Líneas: 1, 3, 5, 10, 11, 12, 22, 41, 61, 62, 71, 72, 94
-

Anexo II: Indicadores de calidad

| Compromiso | Indicador | Estándar | Método de obtención | Periodicidad |
|---|--|---|--|--------------|
| 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. | 1.1. Grado de satisfacción de las personas usuarias con el trato recibido. | 1.1: Un 4 sobre 5 | 1.1 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la encuesta de satisfacción a la pregunta 11.1. | Anual |
| | 1.2. Grado de satisfacción de las personas usuarias con la adecuación del lenguaje | 1.2: Un 4 sobre 5 | 1.2 Encuesta de satisfacción entre las personas usuarias. Puntuación dada en la encuesta de satisfacción a la pregunta 11.2. | |
| 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. | 2.1. Porcentaje de avisos realizados en el plazo establecido. | 2.1: 100% | 2.1 Registro de cambios programados y Archivo de carteles anunciadores del cambio. Nº de cambios avisados con la antelación prevista/nº total de cambios programados*100. | Trimestral |
| | 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. | 3.1. Porcentaje de sugerencias de compra contestadas en el plazo establecido. | 3.1: 100% | |

| Compromiso | Indicador | Estándar | Método de obtención | Periodicidad |
|---|---|------------------|--|-------------------|
| <p>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.</p> | <p>4.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en el plazo establecido.</p> | <p>4.1: 100%</p> | <p>4.1 Registro de solicitudes de PI realizadas por personas usuarias individuales. Nº de solicitudes de PI de personas usuarias tramitadas en plazo/nº total de solicitudes de usuarios recibidas *100</p> | <p>Trimestral</p> |
| | <p>4.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido.</p> | <p>4.2: 100%</p> | <p>4.2 Registro de solicitudes de PI realizadas por bibliotecas. Nº de solicitudes de PI de bibliotecas contestadas en plazo/nº total de solicitudes de bibliotecas recibidas*100</p> | |
| <p>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.</p> | <p>5.1. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido.</p> | <p>5.1: 100%</p> | <p>5.1 Registro de documentos disponibles no encontrados. Nº de respuestas dadas en el plazo establecido/nº total de notificaciones de documentos no encontrados*100</p> | <p>Trimestral</p> |
| <p>6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles</p> | <p>6.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido.</p> | <p>6.1. 100%</p> | <p>6.1 Registro de preguntas que requieran búsquedas en profundidad o de respuesta escrita. Nº de preguntas contestadas en plazo/nº total de preguntas recibidas*100</p> | <p>Trimestral</p> |

| Compromiso | Indicador | Estándar | Método de obtención | Periodicidad |
|---|---|---|---|-------------------|
| <p>7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.</p> | <p>7.1. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web.</p> <p>7.2. Número de actualizaciones semanales en la página web.</p> <p>7.3. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en las redes sociales.</p> <p>7.4. Número de actualizaciones semanales en las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).</p> | <p>7.1. 100%</p> <p>7.2. =>1</p> <p>7.3. 100%</p> <p>7.4.</p> <p>7.4.1 Facebook F. adultos => 5 F. Infantil/Juvenil => 5</p> <p>7.4.2 Twitter=> 15</p> <p>7.4.3 Instagram => 5</p> | <p>7.1 Estadísticas de la página web. Nº de semanas en las que se ha actualizado la información en la web/nº total de semanas*100</p> <p>7.2 Estadísticas de la página web Nº total de actualizaciones semanales en la web</p> <p>7.3 Estadísticas de las redes sociales. Nº de semanas en las que se actualiza la información en las redes/nº total de semanas*100</p> <p>7.4 Estadísticas de las redes sociales</p> <p>7.4.1. Nº total de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y /F. Infantil/juvenil).</p> <p>7.4.2. Nº Total de actualizaciones semanales en Twitter</p> <p>7.4.3. Nº Total de actualizaciones semanales en Instagram</p> | <p>Trimestral</p> |

| Compromiso | Indicador | Estándar | Método de obtención | Periodicidad |
|---|--|--------------------------------------|---|-------------------|
| <p>8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y de red WIFI en toda la Biblioteca .</p> | <p>8.1. Número de equipos destinados al público, disponibles</p> <p>8.2. Porcentaje de días en que la WIFI ha estado operativa en toda la Biblioteca</p> | <p>8.1. >=15</p> <p>8.2. 100%</p> | <p>8.1 Registro de incidencias en los equipos informáticos.</p> <p>Nº total equipos disponibles en el periodo</p> <p>8.2 Registro de incidencias en las antenas WIFI.</p> <p>Nº de días en que la WIFI ha estado operativa en toda la Biblioteca/Nº de días de servicio/100</p> | <p>Trimestral</p> |
| <p>9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.</p> | <p>9.1. Número de equipos destinados al público disponible.</p> | <p>9.1. >=1</p> | <p>9.1 Registro de incidencias en los equipos de reprografía.</p> <p>Nº de equipos disponibles en el periodo.</p> | <p>Trimestral</p> |
| <p>10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.</p> | <p>10.1. Número de actividades formativas trimestrales ofertadas.</p> | <p>10.1. =>15</p> | <p>10.1 Base de datos de actividades culturales y formativas.</p> <p>Nº total de actividades formativas ofertadas.</p> | <p>Trimestral</p> |
| <p>11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.</p> | <p>11.1 Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados</p> <p>11.2. Número de actividades culturales trimestrales programadas.</p> | <p>11.1. =1</p> <p>11.2. >=15</p> | <p>11.1 Registro de fechas de publicación del programa de actividades</p> <p>Número de programas mensuales de actividades culturales ofertados.</p> <p>11.2 Base de datos de actividades culturales y formativas</p> <p>Número de actividades culturales trimestrales ofertadas</p> | <p>Trimestral</p> |

| Compromiso | Indicador | Estándar | Método de obtención | Periodicidad |
|---|---|------------|--|--------------|
| 12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 12.1. Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido. | 12.1. 100% | 12.1 Registro de solicitudes. Nº de solicitudes de instalaciones contestadas en plazo/nº total de solicitudes recibidas | Trimestral |
| 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 deba resolver la Biblioteca | 13.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido | 13.1. 100% | 13.1 Registro de incidencias del Catálogo Colectivo del RBPCLM. Nº de Incidencias respondidas en plazo/nº total de Incidencias registradas*100. | Trimestral |