

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

### Seguimiento compromisos - Tercer trimestre 2022

#### 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%	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%	98,94%	
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%	100%	
	99,69%	99,59%	100%	
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%	100%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	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%	Web: 100%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	16 puestos	23 puestos	23 puestos	
	0 días sin Wifi	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	3 equipos de reproducción	

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	24 actividades de formación	29 actividades de formación	13 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	34 actividades trimestrales	162 actividades trimestrales	41 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	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%	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: julio-septiembre

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: 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	
280	3	283	98,94%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,94%**

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: 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	
129	0	129	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	
220	0	220	100%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**  
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: julio-septiembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
16	0	16	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 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: julio-septiembre

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
90	0	90	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	8	8,89%	Webopac	3	3,33%
Dirección	1	1,11%	Correo electrónico	72	80,00%
Hemeroteca	2	2,22%	Formulario web	3	3,33%
Sala General	17	18,89%	Pregunte	10	11,11%
Servicios Técnicos Internos	61	67,78%	Presencial	1	1,11%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1,11%
Préstamo	1	1,11%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	90	100%	TOTAL	90	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: julio-septiembre

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

Semana	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	8	7	5	5	3	3	8	10	11	7	9	22	14	112

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: **112**

Estándar=>1

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

Semana	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Facebook Adultos	20	13	13	15	13	14	11	15	14	12	18	16	22	196
Facebook Infantil / Juvenil	0	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	81
TOTAL	20	19	20	22	20	21	18	22	21	19	25	23	27	277

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: **196**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **81**

Estándar=>5

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

Semana	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	55	33	40	31	36	30	35	25	22	34	36	41	38	456

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **456**

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: julio-septiembre

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

Equipos disponibles		
Julio	Agosto	Septiembre
23	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
69	0	69	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: julio-septiembre

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: julio-septiembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	0	0
	Infantil	5	56
Mayo	Adulto	0	0
	Infantil	6	83
Junio	Adulto	0	0
	Infantil	2	16
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>155</b>

Número de actividades trimestrales ofertadas: **13**

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

MESES	Actividades	Asistentes
Abril	18	744
Mayo	14	546
Junio	27	1617
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>2.907</b>

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

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **41**

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: julio-septiembre**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
18	0	18

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: julio-septiembre**

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
99	0	99

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

Estándar: 100%