

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

### Seguimiento compromisos - Tercer trimestre 2023

#### 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%	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.	99,08%	99%	99,53%	
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.	95,62%	99%	99,30%	
	100%	100%	99,52%	
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.	93,3%	87,5%	94,11%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%	99,09%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 84,61%	
	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.	23 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	
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	52 actividades de formación	50 actividades de formación	15 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 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	100%	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 2023

	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
4	0	4

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	
216	1	217	99,53%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,53%  
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-sept.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
142	1	143	99,30%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,30%**

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	
211	1	212	99,52%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,52%**

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-sept.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
16	1	17	94,11%

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: **94,11%**

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-sept.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
218	2	220	99,09%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	11	5,00%	Webopac	6	2,73%
Dirección	2	1%	Correo electrónico	199	90,45%
Hemeroteca	1	0,45%	Formulario web	2	0,91%
Sala General	17	7,73%	Pregunte	10	4,55%
Servicios Técnicos Internos	178	81%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	3	1,36%
Préstamo	11	5%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **99,09%**  
Estándar: 100%

### 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-sept.

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	7	2	9	5	4	11	0	0	8	7	28	23	20	<b>124</b>

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **84,61%**  
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 124  
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	TOTAL
Facebook Adultos.	14	9	7	7	6	14	8	5	11	13	15	16	14	139
Facebook Infantil / Juvenil	8	2	11	9	3	8	1	1	5	8	6	11	10	83
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>222</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: **139**  
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **83**  
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	TOTAL
	22	16	22	12	15	24	5	3	21	26	29	27	31	<b>253</b>

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

Número de actualizaciones semanales totales: **124**  
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-sept.

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

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
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
68	0	68	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-sept.

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Enero-mar.	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-sept.

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio	Adulto		
	Infantil	8	102
Agosto	Adulto		
	Infantil	7	74
Sept.	Adulto		
	Infantil		
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>176</b>

Número de actividades trimestrales ofertadas: 50  
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-sept.

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Julio	23	884
Agosto	17	246
Sept.	33	666
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>1796</b>

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

Número de actividades trimestrales programadas: 73  
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-sept.
--	----------------------

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
99	0	99

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-sept.
---	----------------------

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
157	0	157

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