



Biblioteca de Castilla-La Mancha Carta de servicios

Seguimiento compromisos

Informe anual** 2020



** Seguimiento de compromisos del Informe Anual condicionado por pandemia Covid-19, que limita la celebración de actividades de carácter cultural y las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

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.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la forma de expresión del personal: 4.33 Satisfacción con el trato recibido: 4.38 Media: 4.36 			
	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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	100%
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	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.	99,5%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100 %	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.	99,4%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	100%
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	53 %	63%

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	100%
	93%		96%	100%
RESULTADO ENCUESTA ANUAL				
<ul style="list-style-type: none"> Soluciona biblioteca demandas de información: 4.28 Satisfacción con la información recibida: 4.78 Media: 4.53 				
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	a) Web: 64% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi	Seguimiento sin datos por cierre COVID	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi	a) 25 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible	Seguimiento sin datos por cierre COVID	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	5 actividades de formación ofertadas
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	a) 3 programas con 26 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	66%
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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obligó al cierre total de la Biblioteca, a la implantación de medidas restrictivas en los servicios que perduraron durante todo el año y a la potenciación de servicios y actividades virtuales.

En el primer trimestre, la pandemia obligó a cerrar la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde el 13 de marzo como consecuencia del confinamiento total decretado. Anteriormente a esa fecha, y con carácter preventivo, se restringió también el aforo de usuarios a las salas y a las actividades realizadas en la Biblioteca y el número de éstas, así como la asistencia del personal bibliotecario a su puesto de trabajo, que con el cierre de la Biblioteca a mediados de marzo pasó a ser trabajo a distancia y centrado en la prestación de servicios online.

Durante el segundo trimestre, entre los meses de abril al 9 de junio la Biblioteca permaneció cerrada a usuarios y trabajadores, quedando restringida la actividad a la prestación de servicios online no vinculados a ninguno de los compromisos recogidos en nuestra Carta de Servicios.

Del 10 de junio hasta el 25 del mismo mes, la Biblioteca abrió sus puertas para ofrecer a los usuarios únicamente los servicios de préstamo y devolución con cita previa, pero con horario restringido y acceso limitado a la entrada del edificio.

A partir del 26 de junio se recuperó la prestación de los servicios bibliotecarios habituales, con horario y aforos limitados, excepto la celebración de actividades culturales que fue cancelada por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de la que depende la Biblioteca.

Durante los meses de julio a septiembre, correspondientes al tercer trimestre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público, ofreciéndose gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9) y aforos limitados, los cuales se vieron reforzados con la prestación de algunos servicios virtuales iniciados en el trimestre anterior. Tan sólo se mantuvo cancelado la celebración de actividades de formación y culturales presenciales.

En el cuarto trimestre, el mes de octubre la Biblioteca se mantuvo abierta con las condiciones anteriormente señaladas, pero del 6 al 26 de noviembre se vuelve a cerrar al público, limitándose los servicios ofrecidos a la devolución y al préstamo con petición previa, reforzados con algunos servicios virtuales iniciados en el segundo trimestre.

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 establecidos, con lo que ha resultado muy dificultoso alcanzar los estándares marcados por causas ajenas a la Biblioteca.

RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el año 2020 la evolución del seguimiento de los compromisos se vio afectada por la pandemia COVID 19, que empezó a repercutir en la Biblioteca desde el mes de febrero, en el que con carácter preventivo se empezó a limitar los aforos en servicios y actividades.

Eso provocó que, durante el primer trimestre, indicadores que llevaban un seguimiento correcto se vieran afectados por incumplimientos ocasionados por el cierre del centro.

Durante el segundo trimestre, la Biblioteca permaneció cerrada a usuarios y trabajadores a consecuencia del confinamiento decretado con motivo de la pandemia COVID-19, por lo que no se hizo seguimiento de los indicadores.

Durante los trimestres tercero y cuarto se alternan periodos de apertura y de cierre de servicios presenciales, por los que la Biblioteca dirige su atención a prestar servicios virtuales y online, a los que dedica la mayor parte de sus recursos humanos. En estos trimestres persiste la prohibición de realizar actividades presenciales en la Biblioteca por lo que estos compromisos se ven seriamente afectados, para el resto de indicadores se hace el seguimiento habitual, a pesar de las limitaciones de servicios, aforos y horario, aspectos que inciden directamente en los resultados obtenidos.

No obstante, del análisis de los datos se desprende que hay dos indicadores en los que persiste el incumplimiento en dos de los tres trimestres en los que ha habido seguimiento:

- **Compromiso 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.

Se incumple en dos de los trimestres en los que se ha hecho seguimiento, de manera que, de las 36 respuestas solicitadas, 10 de ellas se hicieron fuera de plazo. En 6 ocasiones no se registra seguimiento, y en las otras 4 sencillamente no se cumplen los plazos.

- **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. Igual que el anterior, se incumple en dos de los tres trimestres en el que se hizo seguimiento. Se registra un incumplimiento parcial del compromiso que afecta a la segunda parte del mismo, en concreto a las consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, pues de las 194 recibidas, 3 no se ha respondido en plazo, debido a la acumulación de correos electrónicos y de tareas.

Por lo que respecta al resto de compromisos, el incumplimiento está relacionado directamente con la situación post-pandemia en el que se encontraba la Biblioteca, por lo que no deberían ser tenido en cuenta.

SEGUIMIENTO ANUAL

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 2020

Datos obtenidos a partir de 24 formularios recibidos a través del cuestionario online de la página web de la Biblioteca. La pandemia COVID-19 impidió la entrega de formularios en papel y la recogida de datos presencial.

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4.33
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4.38
Media:	4.36

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

Desde que comenzamos a realizar la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios en 2009 se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
4,39	4,45	4,23	4,37	4,53	4,44	4,4	4,3	4,54	4,44	4,52	4,36

- **Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender. Valoración**

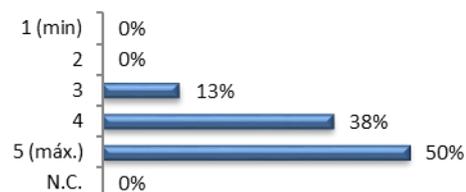
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	6	25%
5 (máx.)	14	58%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,33	



- **Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es el adecuado? Valoración**

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	0	0%
3	3	13%
4	9	38%
5 (máx.)	12	50%
N.C.	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,38	

Satisfacción con el trato recibido



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: Año 2020.

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-marz	1	0	1	100%
Abril-jun	0	0	0	100%
Jul-sep	3	0	3	100%
Oct-nov	1	0	1	100%
TOTAL	5	0	5	100%

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

Los cinco avisos gestionados por la Biblioteca referentes a modificaciones programadas en los servicios de la misma, han sido notificados a los usuarios mediante carteles físicos en el recinto de la Biblioteca, y mensajes en la página web y redes sociales de la misma, con la anticipación estipulada de cinco días hábiles.

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: Año 2020..

No se ha registrado a lo largo de todo el periodo ninguna incidencia en los equipos que impidiesen la inscripción de los socios con carácter inmediato.

PERIODO	TARJETAS EXPEDIDAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL	
Ene- marz	509	0	509	100%
Abril-jun	0	0	0	100%
Jul-sep	214	0	214	100%
Oct-dic.	203	0	203	100%
TOTAL	926	0	926	100%

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: Año 2020.

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	193	1	194	99,5%
Abril-Jun	0	0	0	0,0%
Jul-sep	104	0	104	100%
Oct-dic	204	0	204	100%
TOTAL	501	1	502	99,8%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,8%**
Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 501 ocasiones en las que los usuarios nos solicitan la adquisición de un documento, en tan sólo 1 de ellas (0.02%) se incumple el plazo estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 99,8%.

El único incumplimiento detectado se produce en el primer trimestre, coincidiendo con el cierre de la Biblioteca por confinamiento ante la pandemia COVID-19, con mucho personal ausente voluntariamente como medida preventiva.

Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta
28542	1 técnico de vacaciones	03/01/2020 19:37	11/02/2020 0:00

En consecuencia, se adoptaron las siguientes medidas correctivas:

- **Correcciones.**

- Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de organizar los turnos de trabajo de manera que se garantice el seguimiento del compromiso.

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: Año 2020.

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	177	1	178	99,4%
Abril-jun	0	0	0	0%
Jul-sep.	90	0	90	100%
Oct-dic	80	0	80	100%
TOTAL	347	1	348	99,7%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,7%**
 Estándar: 100%

- **Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:**

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS *			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	291	0	291	100%
Abril-Jun	0	0	0	0%
Jul-sep	146	0	146	100%
Oct-nov	225	0	225	100%
TOTAL	662	0	662	100%

** Se computan las peticiones rechazadas que por error se omitieron en los informes de seguimiento trimestrales

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

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso, que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, no así a las procedentes de las bibliotecas.

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

Número petición	Fecha petición	Fecha respuesta	Observaciones
42	27/01/2020	No hay respuesta	No se recoge forma de contacto con usuario

De las 348 peticiones de préstamo interbibliotecario por parte de usuarios gestionadas, tan solo 1 de ellas no se contestó en plazo por un error humano, al no asegurarse en la recepción de la petición de disponer de un medio de comunicación con la persona usuaria.

La segunda parte del compromiso, la relacionada con las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas se ha gestionado correctamente, alcanzando un 100% de cumplimiento.

Por todo ellos se decidió:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de asegurarse en la tramitación de la petición de reflejar el medio de comunicación con el usuario.
- **Acción correctiva**
Se traslada verbalmente al Grupo de Mejora del Área de Préstamo que incorpore en la tramitación de las peticiones un procedimiento que garantice disponer de todos los datos imprescindibles.

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: Año 2020

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Doc. perdidos	
Ene.-mar	13	0	13*	100%
Abril-Jun	0	0	0	0%
Jul-sep	8	7	15	53%
Oct-dic	5	3	8	63%
TOTAL	26	10	36	72%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal:

*Periodo Ene-mar. 3 peticiones sin terminar por cierre de la Biblioteca

PERIODO	GRADO CUMPLIMIENTO POR ÁREAS					
	infantil	%	Préstamo	%	CLM	%
Ene.-mar	0/0	0%	13 / 13	100%	0/0	0%
Abril-Jun	0/0	0%	0 / 0	0%	0/0	0%
Jul-sep	0/0	0%	8 / 15	53%	0/0	0%
Oct-dic	0/0	0%	5 / 8	63%	0/0	0%
TOTAL	0/0	0%	26 / 36	72%	0/0	0%

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **72%**
Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Durante el tercer y cuarto trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID. A ello se une la obligatoriedad impuesta a todo el personal de disfrutar sus vacaciones entre 1 de julio a 15 de septiembre, lo que ocasiona una reducción más que considerable de la plantilla, y el cierre de la Biblioteca a los usuarios en la última parte del año, que obliga a centrar los esfuerzos del personal en la atención a servicios remotos como el "Pide y Recoge". Todo ello dificulta el seguimiento de los indicadores.

Como consecuencia de esta situación de las 36 respuestas solicitadas, 10 de ellas se hicieron fuera de plazo. En 6 ocasiones no se registra seguimiento, y en las otras 4 sencillamente no se cumplen los plazos.

Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Solución
1001025090	29/06/2020	07/07/2020	Se encuentra en BPM Toledo. Aviso fuera de plazo
1002332116	18/08/2020	No consta	Documento encontrado, pero se presta a otro usuario. Aviso fuera de plazo
1001868376	21/08/2020	No consta	No se hace seguimiento
1000390726	17/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1002764048	25/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1002703920	30/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1001016373	30/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1002339564	10/10/2020	No consta	No se hace seguimiento
1001016373	17/10/2020	27/10/2020	Pasa a desiderata. Aviso fuera de plazo
1305787	05/11/2020	16/11/2020	Documento encontrado. Aviso fuera de plazo

Al entender que el incumplimiento es consecuencia de la situación de la Biblioteca ante el COVID, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a la búsqueda de los documentos perdidos.

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: Año 2020

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

PERIODO	PREGUNTAS DE RESPUESTA INMEDIATA			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Resueltas*	No resueltas	TOTAL	
Ene-mar	519	0	519	100%
Abril-junio	0	0	0	100%
Jul-sep	261	0	261	100%
Oct-dic	313	0	313	100%
TOTAL	1093	0	1093	100%

Resueltas*. Se modifica el número de consultas al haberse detectado un error en el cómputo de los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestre

PERIODO	SA	SI	SP*	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
Ene-mar	59	118	117	155	9	4	57	519
Abril-junio	0	0	0	0	0	0	0	0
Jul-sep	27	23	126	66	5	3	11	261
Oct-dic	38	40	115	97	13	4	6	313
TOTAL	124	181	358	318	27	11	74	1093
%	11%	17%	33%	29%	2%	1%	7%	100%

SP*. Se modifica el número de consultas de esta sala al haberse detectado un error en el cómputo de los informes trimestrales del tercer y cuarto trimestre.

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

PERIODO	PREGUNTAS CON RESPUESTA ELABORADA				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL	
Ene-mar	40	3	0	43	93%
Abril-junio	0	0	0	0	0
Jul-sep	79	3	0	82	96%
Oct-dic	69	0	0	69	100%
TOTAL	188	6	0	194	97%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	39	20%	Webopac	22	11%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	91	47%
Hemeroteca	2	1%	Formulario web	29	15%
Sala General	91	47%	Pregunte	31	16%
Servicios Técnicos Internos	57	29%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	1%
Préstamo	4	2%	Portal bibliotecas	18	9%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	194	100%	TOTAL	194	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97%**
Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se registra un incumplimiento parcial del compromiso que afecta a la segunda parte del mismo, en concreto a las consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, pues de las 194 recibidas, 3 no se ha respondido en plazo, debido a la acumulación de correos electrónicos y de tareas.

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Esta parte del compromiso ha sido cumplida satisfactoriamente a lo largo del año

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
ID.	Causa	Recepción	Emisión
2971	Nido de correo atrasado sin leer	14/01/2020	22/01/2020
2972	Nido de correo atrasado sin leer	14/01/2020	22/01/2020
2977	Se quedó en nido de correo sin leer	30/01/2020	04/02/2020

En base a ello se tomaron las siguientes medidas:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a las consultas entre todas las asignadas.

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Periodo: Año 2020

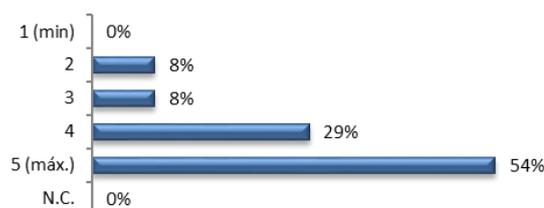
	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	4.29
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1.:	4.78
Media	4.53

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

- **Pregunta 11.3. de la Encuesta. ¿El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas? Valoración**

Opciones	Nº respuestas	%
1 (min)	0	0%
2	2	8%
3	2	8%
4	7	29%
5 (máx.)	13	54%
N.C.	0	0%
TOTAL	24	100%
Media valoraciones	4,29	

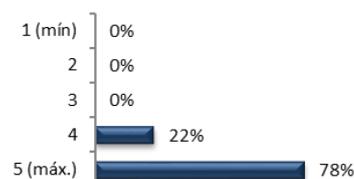
Satisfacción con la gestión de consultas



- **Pregunta 12.1. de la Encuesta. Danos tu valoración sobre los servicios que si utilizas. Información y referencia. Valoración**

OPCIONES	CUENTA*	%
1 (mín)	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	22%
5 (máx.)	7	78%
Total valoraciones	9	100%
Sin respuesta	0	0%
TOTAL	9	100%
Media valoraciones	4,78	

Información y referencia .
Valoración



*Cálculos sobre respuestas con valoración

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: Año 2020

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

PERIODO	Nº SEMANAS CON ACTUALIZACIONES EN LA WEB			Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO COMPROMISO	Total Actualizaciones	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Ene- marz	13	13	100%	120	100%
Abril-Jun	0	0	0%	0	0%
Jul-sep	14	9	64%	37	100%
Oct-dic	13	13	100%	82	100%
TOTAL	40	35	88%	239	100%

ACTUALIZACIONES SEMANALES DE LA PÁGINA WEB															
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total	
Actualizaciones	1	6	4	5	21	9	15	2	19	10	19	4	5	120	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total	
Actualizaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
Actualizaciones	4	2	8	0	0	1	0	2	2	1	12	5	0	0	37
Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	Total	
Actualizaciones	15	14	12	4	7	1	4	1	7	3	6	3	5	82	

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **88%**
 Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **239**
 Estándar=>1 actualización semanal

• **Porcentaje de semanas con actualización de la información ofrecida en las redes sociales. (Facebook y Twitter)**

PERIODO	Nº SEMANAS CON ACTUALIZACIONES EN FACEBOOK			Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total Actualizaciones	CUMPLIMIENTO
Ene- marz	13	13	100%	325	100%
Abril-Jun	0	0	0%	0	0%
Jul-sep	14	14	100%	338	100%
Oct-dic	13	13	100%	290	100%
TOTAL	40	40	100%	953	100%

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
 Estándar: 100%

• **Actualizaciones semanales de la información ofrecida en Facebook:**

ACTUALIZACIONES SEMANALES DE FACEBOOK															
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total	
Facebook Adultos.	6	12	14	18	15	18	15	18	16	18	9	11	15	185	
Facebook Infantil / Juvenil	0	8	7	5	8	6	14	11	5	6	6	39	25	140	
TOTAL	6	20	21	23	23	24	29	29	21	24	15	50	40	325	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total	
Facebook Adultos.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Facebook Infantil / Juvenil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	0														
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
Facebook Adultos.	5	10	7	9	8	9	8	11	11	6	8	12	10	40	154
Facebook Infantil / Juvenil	12	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	4	184
TOTAL	17	24	21	23	22	23	22	25	25	20	22	26	24	44	338
Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	Total	
Facebook Adultos.	11	14	15	14	10	11	14	13	13	11	10	6	6	148	
Facebook Infantil / Juvenil	8	9	19	12	10	12	12	22	12	13	3	7	3	142	
TOTAL	19	23	34	26	20	23	26	35	25	24	13	13	9	290	

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y /F.Infantil/Juvenil).

Número de actualizaciones totales en Facebook:**953**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

Número de actualizaciones Facebook Adultos:**487**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil:**466**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

• **Actualizaciones semanales de la información ofrecida en Twitter:**

PERIODO	Nº SEMANAS CON ACTUALIZACIONES EN TWITTER			Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total Actualizaciones	CUMPLIMIENTO
Ene- marz	13	13	100%	555	100%
Abril-Jun	0	0	0%	0	0%
Jul-sep	14	14	100%	452	100%
Oct-dic	13	13	100%	509	100%
TOTAL	40	40	100%	1516	100%

ACTUALIZACIONES SEMANALES DE FACEBOOK															
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total	
Twitter	21	38	45	41	50	55	49	47	50	50	35	23	51	555	
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	Total	
Twitter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
Twitter	26	32	48	37	32	45	43	19	26	18	29	32	38	27	452
Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	Total	
Twitter	34	36	52	50	45	48	45	35	48	28	49	21	18	509	

Número de actualizaciones **1516**
Estándar => 15 semanales

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento de este compromiso solo ha afectado a la actualización de la página web y lo ha hecho en un solo trimestre del año, pues en el segundo trimestre no se hizo seguimiento de los compromisos, y en el resto, los indicadores del compromiso han registrado un resultado totalmente satisfactorio.

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

Tan solo se registran 4 semanas en el año, concretamente en el tercer trimestre, que no se realiza ninguna actualización de la página web.

El incumplimiento se debe a la falta de nueva información generada por la Biblioteca en la época de verano susceptible de ser incorporada a la web, conforme a los criterios de calidad y de contenido que se exigen para esta acción. A ello se le añade la limitación de servicios, aforos y la falta de actividades en la Biblioteca, así como la obligación para todo el personal de cogerse la totalidad de vacaciones entre julio y septiembre. Como consecuencia directa de esas falta de información generada por la Biblioteca y de personal, se registran esas semanas sin actualizaciones en la web

En ningún caso se debe considerar como falta de atención en el seguimiento del compromiso, dado que el resto de redes sociales han sido convenientemente actualizadas.

Por todo ellos se decide:

- **Acción correctiva.**

- ⊖ Se propone al personal del área responsable de este compromiso revisar los criterios para la incorporación de actualizaciones en la página web de la Biblioteca, de manera que se permita la subida de noticias sobre otros temas relacionados con servicios y actuaciones de la propia Biblioteca, de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha o de interés para su población de influencia.

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: Año 2020

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
32	32	32
Abril	Mayo	Junio
0	0	0
Julio	Agosto	Septiembre
32	32	32
Octubre	Noviembre	Diciembre
25	25	25

Número de puestos disponibles en el periodo: **32 ó 25**
Estándar: ≥ 20

- **Porcentaje de días en que la WiFi ha estado operativa en toda la Biblioteca**

PERIODO	% días con WIFI en toda la Biblioteca			
	Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
Ene-mar	60	0	60	100%
Abril-junio	0	0	0	0
Jul-sep	70	0	70	100%
Oct-dic	60	0	60	100%
TOTAL	190	0	190	100%

% Días con disponibilidad de WIFI: **100%**
Estándar: = 100%

El número de equipos disponibles con acceso a Internet destinados al público ha sido durante los trimestres primero y tercero de 32 unidades, mientras que el cuarto se reduce a 25 por averías técnicas en los equipos. En todos ellos se supera en el estándar prefijado de 20 equipos. En el segundo trimestre no se hace seguimiento de los indicadores por estar la Biblioteca cerrada.

El porcentaje de días al mes que ha estado operativa la wifi con la Biblioteca abierta ha llegado al 100% de cumplimiento durante todo el año.

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: Año 2020

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene- marz	3	0	3	100%
Abril-Jun	3	0	3	100%
Jul-sep	3	0	3	100%
Oct-dic	3	0	3	100%
TOTAL	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: **3**
Estándar: >= 1

El número de equipos de reproducción de documentos disponibles en cada trimestre ha sido de 3, superando el estándar prefijado para este indicador.

Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.
Registro informatizado en p://Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Año 2020.

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19 hasta finales de año. Sólo se realizaron actividades online.

Durante los trimestres segundo y tercero no se hizo seguimiento de los compromisos vinculados con actividades culturales en los otros dos trimestres, por razones técnicas derivadas de la pandemia no se pudo llegar al estándar, sin que ello sea responsabilidad de la Biblioteca, por lo que se debería considerar el compromiso cumplido.

PERIODO	ACTIVIDADES FORMATIVAS						CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Adultos		Infantil		TOTAL		
	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes	CURSOS	ASISTENTES	
Enero	0	0	3	69	3	69	100%
Febrero	0	0	25	204	25	204	100%
Marzo	0	0	0	0	0	0	0
Abril	0	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0	0	0	0
Julio	0	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0	0
Octubre	1	1	0	0	1	1	10%
Noviembre	0	0	0	0	0	0	0%
Diciembre	0	0	4	4	4	4	40%
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0%

PERIODO	Adultos		Infantil		TOTAL		CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes	ACTOS	ASISTENTES	
Ene-Marz	0	0	28	273	28	273	100%
Abril-junio	0	0	0	0	0	0	0
Jul-sep	0	0	0	0	0	0	0
Oct-dic	1	1	4	4	5	5	50%
TOTAL	1	1	32	277	33	278	75%

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

Número de actividades trimestrales ofertadas: **33**
Estándar = >10

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Desde marzo hasta el cuarto trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que se comienzan a realizar actividades formativas online con muchas limitaciones técnicas. Por ello no se puede alcanzar el estándar requerido, pues sólo se realizaron 5 actividades de las 10 requeridas para cumplir el compromiso.

Dado que la falta de seguimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de aumentar en la medida de lo posible las actividades formativas.

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: Trimestral
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Año 2020

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19 hasta finalizar el año. Sólo se realizaron actividades online y por razones técnicas derivadas de la pandemia no se pudo llegar al estándar sin que ello sea responsabilidad de la Biblioteca, por lo que se debería considerar el compromiso cumplido.

Durante los trimestres segundo y tercero no se hizo seguimiento de los compromisos vinculados con actividades culturales

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Programas	Actividades realizadas	Asistentes	
Ene-Marz	3	82	2.610	100%
Abril-junio	0	0	0	0
Jul-sep	0	0	0	0
Oct-dic	3	26	161	100%
TOTAL	6	108	2771	100%

MESES	Programas	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	1	19	785
Febrero	1	53	1.386
Marzo	1	10	439
Abril	0	0	0
Mayo	0	0	0
Junio	0	0	0
Julio	0	0	0
Agosto	0	0	0
Septiembre	0	0	0
Octubre	1	3	12
Noviembre	1	18	144
Diciembre	1	5	5
TOTAL	6	108	2771

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**

Estándar \geq 1

Número de actividades mensuales programadas: **108**

Estándar \geq 10

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Desde marzo hasta el cuarto trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que se comienzan a realizar actividades culturales online con muchas limitaciones técnicas, que impidieron alcanzar en dos meses el estándar de 10 actividades mensuales requerido, frente a otros 4 en los que se consiguió.

Dado que la falta de seguimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de aumentar en la medida de lo posible las actividades formativas.

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: Año 2019.

Las actividades presenciales, y en consonancia las peticiones de espacios, permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19.

Durante los trimestres segundo y tercero no se hizo seguimiento de los compromisos vinculados con actividades culturales. En los trimestres primero y cuarto, en los que si se hizo seguimiento se registraron 25 y 2 peticiones respectivamente.

La respuesta a las 28 peticiones de uso de instalaciones recibidas durante los trimestres primero y cuarto de 2020 se ha contestado en el plazo previsto de tres días hábiles como máximo, en 27 ocasiones, quedando 1 fuera de plazo, logrando un 96% en el cumplimiento del compromiso.

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Marz	25	0	25	100%
Abril-junio	0	0	0	0%
Jul-sep	0	0	0	0%
Oct-dic	2	1	3	67%
TOTAL	27	1	28	96%

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: = **96%**
 Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Durante desde marzo hasta el cuarto trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que la demanda de espacios es casi nula. A ello se une la implantación de una nueva base de datos interna para la gestión del registro de actividades, que pudo provocar la pérdida de la solicitud no respondida en plazo, hallada más tarde en un posterior volcado de datos.

Dado que el incumplimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, unida al cambio de herramienta de gestión que pudo provocar la pérdida del registro de la actividad contestada fuera de plazo, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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 LA Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Año 2019.

PERIODO	MODIFICACIONES COMUNICADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Marz	0	0	0	100%
Abril-junio	0	0	0	100%
Jul-sep	0	0	0	100%
Oct-dic	0	0	0	100%
TOTAL	0	0	0	100%

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

En el año 2020 no se hizo ninguna petición de cambio en la normativa de la red.