

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

### Seguimiento compromisos – Informe anual 2021

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: 4,45			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,37			
	Media: <b>4,41</b>			
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%	50%	100%	100%
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	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.	100%	98,63%	100%	98,95%
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.	94,28%	98,50%	100%	96,66%
	99,57%	99,60%	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%	83,33%	100%	95,24%
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%	100%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%
	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciona biblioteca demandas de información: 4,48</li> <li>Satisfacción con la información recibida: 4,33</li> <li>Media: 4,41</li> </ul>			

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,85%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos	18 puestos	15 puestos	17 puestos
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi
10. 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	3 equipos de reproducción
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación	20 actividades de formación	8 actividades de formación	28 actividades de formación
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales	3 programas con 36 actividades culturales	3 programas con 24 actividades culturales	3 programas con 147 actividades culturales
	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	100%	100%
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	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios

## RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

El seguimiento de los compromisos referidos al año 2021 ha seguido viéndose afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obligó al cierre parcial, a medio día, de la Biblioteca durante los tres primeros trimestres del año y a la limitación de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

Además, cabe destacar, en este aspecto, el cierre total del centro desde las 14:00 h. del 8 de enero al 16 de enero por inclemencias meteorológicas derivadas de borrasca Filomena y el restablecimiento del horario habitual desde el 1 de octubre.

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

Del análisis de los datos se desprende que hay un indicador en el que persiste el incumplimiento en todos los trimestres:

- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. Se produce un incumplimiento referido al número de ordenadores disponibles de uso público con acceso a internet, principalmente derivado de cuestiones técnicas que finalmente han quedado reducidas a los trabajos de renovación y actualización de los equipos informáticos de la Biblioteca por parte de la Consejería de Fomento, así como de la necesidad de mantener la distancia de seguridad en el Enclave joven.

## 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 2021

Datos obtenidos a partir de 172 formularios recibidos correctamente en los mostradores de la Biblioteca y a través de la encuesta online.

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,45
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,37
Media:	4,41

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,41**

Estándar: 4 sobre 5

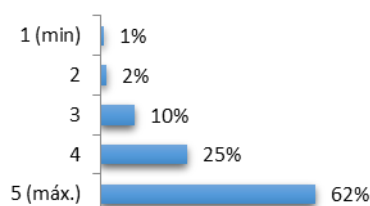
En los últimos 5 años se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

2017	2018	2019	2020	2021
4,54	4,43	4,54	4,36	4,41

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	2	1%
2	3	2%
3	17	10%
4	43	25%
5 (máx.)	107	62%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
Media valoraciones	<b>4,45</b>	

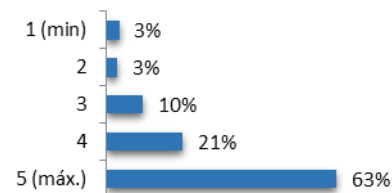
### Expresión del personal. Valoración



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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	6	3%
2	5	3%
3	17	10%
4	36	21%
5 (máx.)	108	63%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
Media valoraciones	<b>4,37</b>	

### 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 2021

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	1	0	1	100%
Abril-jun	3	3	6	50%
Jul-sept	5	0	5	100%
Oct-nov	3	0	3	100%
<b>TOTAL</b>	12	3	15	80%

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **80%**

Estándar: 100%

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De los 15 avisos gestionados por la Biblioteca referentes a modificaciones programadas en los servicios de la misma, solo 3 han incumplido la anticipación comprometida. Todos ellos en el segundo trimestre, y la mayoría por causas sobrevenidas.

Referencia	Servicio	Cambio programado	Fecha cambio	Fecha aviso	Observaciones
5	Enclave joven	Cierre por curso	26/05/2021	24/05/2021	Hubo un cambio de fecha de última hora al dar positivo en COVID el profesor y fue sustituido
6	Préstamo	Préstamo de verano	15/06/2021	14/06/2021	Como es un cambio habitual que hacemos todos los veranos, se olvidó publicar
8	Sala de Lectura	Retirada de equipos de acceso a internet	30/06/2021	30/06/2021	No se sabía con antelación las fechas en las que el servicio de informática tendría disponibilidad para actualizar el sistema operativo de los ordenadores.

Dado que solo una de las incidencias es consecuencia directa de una falta de planificación en las comunicaciones de los cambios recurrentes, se comunicó verbalmente al responsable de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de planificar con antelación los avisos de los cambios periódicos y reiterativos que se producen todos los años en los servicios de la biblioteca, para un mejor seguimiento.

### 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 2021

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

PERIODO	TARJETAS EXPEDIDAS			CUMPLIMIENTO
	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL	
Ene- mar	151	0	151	100%
Abril-jun	251	0	251	100%
Jul-sept	343	0	343	100%
Oct-dic	364	0	364	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1109</b>	<b>0</b>	<b>1109</b>	<b>100%</b>

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 2021

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- mar	186	0	186	100,0%
Abril-jun	216	3	219	98,6%
Jul-sept	178	0	178	100%
Oct-dic	188	2	190	99%
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>	<b>5</b>	<b>773</b>	<b>99,35%</b>

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,35%**

Estándar: 100%

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 773 ocasiones en las que los usuarios nos han solicitado la adquisición de un documento, en tan solo 5 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 99,35%.

Estas incidencias puntuales suelen coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
30872	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.
30876	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.
30874	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.
32202	23/11/2021	13/12/2021	Retraso por acumulación de tareas.
32404	30/12/2021	11/01/2022	Retraso por acumulación de tareas y vacaciones.

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia de una falta puntual en atender las contestaciones de las desideratas en el plazo comprometido, se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que era necesario incrementar el cuidado en el cumplimiento de los plazos de respuesta a las desideratas cuando se producen incidencias de personal.

**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 2021

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	99	6	105	94,28%
Abril-jun	131	2	133	98,50%
Jul-sept	126	0	126	100%
Oct-dic	29	1	30	96,66%
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>9</b>	<b>394</b>	<b>97,71%</b>

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **97,71%**

Estándar: 100%

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	234	1	235	99,57%
Abril-jun	247	1	248	99,60%
Jul-sept	219	0	219	100%
Oct-nov	299	0	299	100%
<b>TOTAL</b>	<b>999</b>	<b>2</b>	<b>1001</b>	<b>99,80%</b>

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,80%**

Estándar: 100%

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso en algunos trimestres en ambas modalidades, pero es una incidencia muy baja con respecto al volumen de peticiones tratado. Las causas recurrentes son la acumulación de tareas en el área de préstamo que impiden un seguimiento efectivo y el reflejo documental de todas las actuaciones y datos derivados de la tramitación de los expedientes. Por lo que 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 todos los datos requeridos y un seguimiento lo más exhaustivo posible de todas las peticiones.



**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 2021

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene.-mar	23	0	23	100%
Abril-jun	15	3	18	83,33%
Jul-sept	14	0	14	100%
Oct-dic	20	1	21	95,24%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>76</b>	<b>94,73%</b>

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos.

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **94,73%**

Estándar: 100%

**DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

De las 76 ocasiones en las que los usuarios nos han notificado la pérdida de un documento, en tan solo 4 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 94,73%.

Estas incidencias puntuales suelen coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
21	1002961395	14/04/2021	26/04/2021	Retraso en el seguimiento
29	1000899660	24/05/2021	Sin dato	Falta información en el seguimiento
32	1003096792	21/06/2021	05/07/2021	Retraso en el seguimiento
61	10031117696	29/12/2021	07/01/2022	Se llama varias veces al usuario, pero no coge el teléfono. Aun así, se hace una desiderata

Dado que las incidencias se produjeron por retrasos en el seguimiento, se cambió y mejoró el diseño del formulario de recogida de datos, ya que el anterior contenía demasiados campos de información y su distribución era bastante confusa. Además, se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que era necesario incrementar el cuidado en el cumplimiento de los plazos de respuesta.

**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 2021

Todas las preguntas realizadas por las personas usuarias, tanto las de respuesta rápida como de respuesta elaboradas, han sido respondidas satisfactoriamente y en plazo.

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

PERIODO	PREGUNTAS DE RESPUESTA INMEDIATA			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Contestadas	No contestadas	TOTAL	
Ene-mar	479	0	479	100%
Abril-jun	479	0	479	100%
Jul-sept	283	0	283	100%
Oct-dic	481	0	481	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1.722</b>	<b>0</b>	<b>1.722</b>	<b>100%</b>

PERIODO	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
Ene-mar	37	111	138	132	12	5	44	479
Abril-jun	37	111	138	132	12	5	44	479
Jul-sept	24	51	123	60	3	5	17	283
Oct-dic	54	78	127	159	16	1	46	481
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>351</b>	<b>526</b>	<b>483</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>151</b>	<b>1.722</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>20%</b>	<b>31%</b>	<b>28%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

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 DE RESPUESTA INMEDIATA			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	79	0	79	100%
Abril-jun	108	0	108	100%
Jul-sept	66	0	66	100%
Oct-dic	101	0	101	100%
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>0</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	31	9%	Webopac	42	12%
Dirección	9	3%	Correo electrónico	249	70%
Hemeroteca	4	1%	Formulario web	16	5%
Sala General	146	41%	Pregunte	44	12%
Servicios Técnicos Internos	155	44%	Presencial	2	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	8	2%	Portal bibliotecas	1	0%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	1	0%			
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **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

Periodo: Año 2021

	Grado de satisfacción
Soluciona la Biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3:	4,48
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	4,33
Media:	4,41

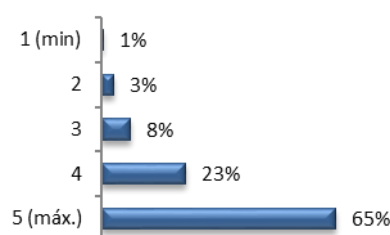
Grado de satisfacción de los usuarios: **4,41**

Estándar: 4 sobre 5

**Pregunta 11.3 de la Encuesta: El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas.**

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	1%
2	6	3%
3	14	8%
4	40	23%
5 (máx.)	111	65%
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>
Media valoraciones	<b>4,48</b>	

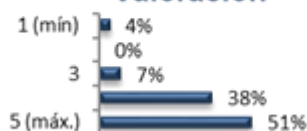
### Satisfacción con la gestión de consultas



**Pregunta 12. Danos tu valoración sobre los servicios que si utilizas [12.1. Información y referencia]**

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	4%
2	0	0%
3	6	7%
4	31	38%
5 (máx.)	42	51%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>
Media valoraciones	<b>4,78</b>	

**Información y referencia .  
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 2021**

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	81	100%
Abril-Jun	13	13	100%	101	100%
Jul-sept	14	13	92,85%	127	100%
Oct-dic	13	13	100%	201	100%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>52</b>	<b>98,11%</b>	<b>510</b>	<b>98,21%</b>

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **98,11%**

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **510**

Estándar=>1

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES FACEBOOK	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	282	100%
Abril-Jun	13	13	100%	280	100%
Jul-sept	14	14	100%	241	100%
Oct-dic	13	13	100%	322	100%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	<b>1125</b>	<b>100%</b>

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones totales en Facebook: **1.125**

Estándar=>5

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	383	100%
Abril-jun	13	13	100%	242	100%
Jul-sept	14	14	100%	361	100%
Oct-dic	13	13	100%	549	100%
TOTAL	53	53	100%	1.535	100%

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones totales: **1.535**

Estándar=>15

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento parcial de este compromiso solo ha afectado a la actualización de la página web y lo ha hecho en una única semana del mes de agosto en la que coincidieron las vacaciones de los responsables de la gestión de la página web.

Para que no se repita estas incidencias en periodos vacacionales o por cualquier otra causa, se propuso crear un grupo de mejora formado por el personal responsables del seguimiento del compromiso y la dirección, para la elaboración de un procedimiento de planificación de las actualizaciones de la página web y redes sociales, basado en un programa de comunicación periódico que evite las lagunas de comunicación en periodos concretos. Se pospuso su creación hasta la entrada en vigor del nuevo texto de la Carta de Servicios.

#### 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 2021

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
18	18	18
Abril	Mayo	Junio
18	18	18
Julio	Agosto	Septiembre
11	15	15
Octubre	Noviembre	Diciembre
17	17	17

Número de puestos disponibles en el período: **15-18**

Estándar: >= 20

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

PERIODO	Días				CUMPLIMIENTO
	Con Wifi	Sin WIFI	Total	% días con Servicio	
Ene-mar	67	0	67	100%	100%
Abril-jun	72	0	72	100%	100%
Jul-sept	79	0	79	100%	100%
Oct-dic	72	0	72	100%	100%
TOTAL	290	0	290	100%	100%

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

Estándar: 100%

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

La mayoría de las incidencias en los equipos son consecuencia directa de los trabajos de renovación y actualización de los equipos informáticos de la Biblioteca por parte de la Consejería de Fomento, así como de la necesidad de mantener la distancia de seguridad en el Enclave joven. Por todo ello no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

No obstante, se detectó en el primer trimestre que faltaba información de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador. Por lo cual se puso en marcha en nuevo procedimiento de seguimiento de este compromiso.

#### Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: Trimestral  
Registro en papel en P://Carta de servicios  
Recuento trimestral

Periodo: Año 2021

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

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA				CUMPLIMIENTO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene- mar	3	0	3	100%
Abril-jun	3	0	3	100%
Jul-sept	3	0	3	100%
Oct-dic	3	3	3	100%
TOTAL	3	3	3	100%

Número de equipos disponibles: **3**

Estándar:  $\geq 1$

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p://Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Año 2021

Las actividades formativas presenciales siguieron viéndose afectadas por pandemia. La Biblioteca fomentó la realización de actividades en formato online con muchas limitaciones técnicas, y retomó la presencialidad de forma paulatina a lo largo del año.

PERIODO	Adultos		Infantil		TOTAL		CUMPLIMIENTO
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes	ACTOS	ASISTENTES	
Ene-mar	5	49	0	0	5	49	50%
Abril-jun	14	181	6	36	20	217	100 %
Jul-sept	1	6	7	78	8	84	80 %
Oct-dic	5	109	23	307	28	416	100%
TOTAL	25	345	36	421	61	766	100%

Número de actividades ofertadas: **61**

Estándar = >10

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Únicamente en dos trimestres se observa un incumplimiento parcial del compromiso, pero cuya cifra anual supera la suma de los estándares parciales. Las causas de este incumplimiento fueron que las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas durante el primer trimestre a consecuencia de la pandemia, realizándolas únicamente en formato online; y que en el tercer trimestre la oferta formativa se minimiza en los meses de vacaciones (julio y agosto), ya que en este periodo disminuye el flujo de personas usuarias debido a las temperaturas y vacaciones.

Dado que el incumplimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encontraba la Biblioteca, 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 2021

Las actividades culturales presenciales permanecieron suspendidas durante el primer trimestre por la pandemia, pero se programaron actividades online. En los siguientes trimestres se pudo ir retomando la presencialidad como se refleja en los datos de la tabla.

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO
	Programas	Nº Actividades	Asistentes	
Ene-mar	3	20	183	100%
Abril-jun	3	36	389	100%
Jul-sept	3	24	294	100%
Oct-dic	3	147	3.234	100%
TOTAL	12	227	4.100	100%

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **12**

Estándar >= 1

Número de actividades programadas: **227**

Estándar >= 10

### 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 2021

Las respuestas a las 73 peticiones de uso de instalaciones recibidas se han contestado en el plazo comprometido, logrando el 100% de cumplimiento del compromiso.

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	2	0	2	100%
Abril-jun	16	0	16	100%
Jul-sept	10	0	10	100%
Oct-dic	45	0	45	100%
TOTAL	73	0	73	100%

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

Estándar: 00%



**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 2021**

En el año 2021 no se hizo ninguna petición de cambio en la normativa de la red.

PERIODO	MODIFICACIONES COMUNICADAS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	0	0	0	100%
Abril-jun	0	0	0	100%
Jul-sept	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%