



Castilla-La Mancha



**RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha



## 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: 4,41   |              |              |              |
| 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%       |
|  | 100%  | 100%         | 100%         | 100%         |
| 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%         |
|  | 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> |              |              |              |



**Castilla-La Mancha**



**RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha



| 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: <b>92,85%</b>                        | 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.  | <b>18 puestos</b>                         | <b>18 puestos</b>                         | <b>15 puestos</b>                         | <b>17 puestos</b>                          |
|   | 0 días sin Wifi                            |
| 10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.  | 3 equipos de reproducción                  |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.  | <b>5 actividades de formación</b>         | 20 actividades de formación               | <b>8 actividades de formación</b>         | 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              |
| 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                    |



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



## 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 deduce 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.



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



## 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.

| Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1: | Grado de satisfacción |
|---|-----------------------|
|   | 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

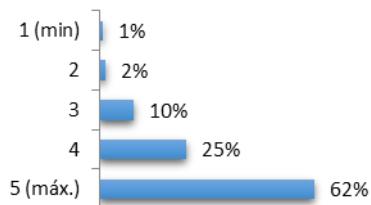
En los últimos 5 años se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

|  | 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%  |
| TOTAL              | 172    | 100% |
| Media valoraciones | 4,45   |      |

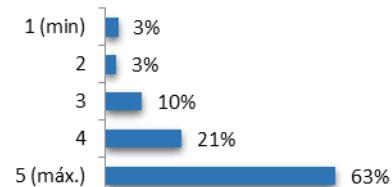
**Expresión del personal.  
Valoración**



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

**Satisfacción con el trato  
recibido**

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





Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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

| PERÍODO      | 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> | <b>12</b>                      | <b>3</b>       | <b>15</b> | <b>80%</b>   |

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 publicitar  |
| 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.



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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.

| PERÍODO      | 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

| PERÍODO      | 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%



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



## 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.



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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:**

| PERÍODO      | 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:**

| PERÍODO      | 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.



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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.



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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:***

| PERÍODO      | 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>             |

| PERÍODO      | 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:***

| PERÍODO      | 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>             |



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



| 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**

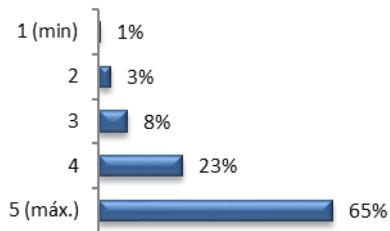
|   | Grado de satisfacción |
|---|-----------------------|
| Soluciona la Biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3: | 4,48                  |
| Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:        | 4,33                  |
| Media:  | 4,41                  |

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

#### Satisfacción con la gestión de consultas





Castilla-La Mancha



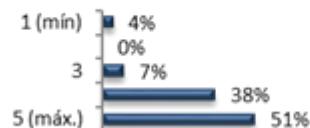
RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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> |
| <b>Media valoraciones</b> | <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



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



- 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%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>53</b>    | <b>53</b>           | <b>100%</b>  | <b>1.535</b>              | <b>100%</b>  |

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 períodos 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

| PERÍODO      | 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%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>290</b> | <b>0</b> | <b>290</b> | <b>100%</b>         | <b>100%</b>  |

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 un 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 |
|------------------------|-------------|----------------|---------------|--------------|
| PERÍODO                | Disponibles | No disponibles | TOTAL EQUIPOS |              |
| Ene- mar               | <b>3</b>    | 0              | 3             | 100%         |
| Abril-jun              | <b>3</b>    | 0              | 3             | 100%         |
| Jul-sept               | <b>3</b>    | 0              | 3             | 100%         |
| Oct-dic                | <b>3</b>    | 3              | 3             | 100%         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>3</b>    | <b>3</b>       | <b>3</b>      | <b>100%</b>  |

Número de equipos disponibles: **3**

Estándar: >= 1



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



### 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.



Castilla-La Mancha



**RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS**  
Castilla-La Mancha



### 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.

| PERÍODO      | 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%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>12</b>              | <b>227</b>     | <b>4.100</b> | <b>100%</b>  |

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

Estándar &gt;= 1

Número de actividades programadas: **227**

Estándar &gt;= 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.

| PERÍODO      | 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%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>73</b>                        | <b>0</b>       | <b>73</b> | <b>100%</b>  |

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

Estándar: 00%



Castilla-La Mancha



RED DE  
BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS  
Castilla-La Mancha



**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%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>0</b>                   | <b>0</b>       | <b>0</b> | <b>100%</b>  |

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

Estándar: 100%