

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

### Seguimiento compromisos - Cuarto trimestre 2022

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
	1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:		
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	100%	100%
3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	100%	98,65%	98,94%	96,68%
4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.	99,69%	99,59%	100%	99,31%
	100%	100%	100%	99%
5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.	100%	91,66%	100%	100%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	100%	100%	99,49%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 100%	100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	100%
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	16 puestos	23 puestos	23 puestos	23 puestos
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	24 actividades de formación	29 actividades de formación	13 actividades de formación	37 actividades de formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	34 actividades trimestrales	162 actividades trimestrales	41 actividades trimestrales	191 actividades trimestrales
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	100%	100%
13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca	98%	100%	100%	100%

## DETALLE COMPROMISOS

**Compromiso 1: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.**

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C7

Periodo: Año 2022

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	
Satisfacción con el trato recibido:	
Media:	

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

**Compromiso: 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.**

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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

Estándar: 100%

**Compromiso 3: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.**

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
233	8	241	96,68%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **96,68%**

Estándar: 100%

**Compromiso 4: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
144	1	145	99,31%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,31%**  
Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
199	2	201	99,00%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99%**  
Estándar: 100%

**Compromiso 5: Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.**

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
11	0	11	100%

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

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

**Compromiso 6: Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.**

Seguimiento: Trimestral

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: octubre-diciembre

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
197	1	198	99,49%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	4,55%	Webopac	16	8,12%
Dirección	2	1,01%	Correo electrónico	154	77,66%
Hemeroteca	2	1,01%	Formulario web	8	4,06%
Sala General	44	22,22%	Pregunte	17	8,63%
Servicios Técnicos Internos	140	70,7%	Presencial		0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	1,02%
Préstamo	1	0,51%	Portal bibliotecas	1	0,51%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	198	100%	TOTAL	198	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,49%

Estándar: 100%

### Compromiso 7: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Actualizaciones	21	11	8	34	7	7	6	9	23	9	12	6	13	166

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

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **166**

Estándar=>1

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

Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Facebook Adultos	17	10	17	15	13	12	18	13	12	7	12	10	4	160
Facebook Infantil / Juvenil	7	16	10	8	7	11	8	7	10	5	10	9	7	115
TOTAL	24	26	27	23	20	23	26	20	22	12	22	19	11	275

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

Estándar: 100%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **160**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **115**

Estándar=>5

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

Semana	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	TOTAL
Actualizaciones	48	35	42	40	29	41	39	37	31	18	38	27	17	442

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **442**

Estándar=>15

### Compromiso 8: Oferta de acceso 15 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: octubre-diciembre

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

Equipos disponibles		
Octubre	Noviembre	Diciembre
23	23	23

Número de puestos disponibles en el período: **23**

Estándar:  $\geq 15$

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

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
72	0	72	100%

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

Estándar: = 100%

### Compromiso 9: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Octubre – Dic.	3	3	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: **3**

Estándar:  $\geq 1$

### Compromiso 10: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: octubre-diciembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre	Adulto	5	141
	Infantil	5	81
Noviembre	Adulto	7	234
	Infantil	4	131
Diciembre	Adulto	9	128
	Infantil	7	143
<b>TOTAL</b>		<b>37</b>	<b>858</b>

Número de actividades trimestrales ofertadas: **37**

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Octubre	59	2.879
Noviembre	72	3.658
Diciembre	60	2.976
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>9.513</b>

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

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **191**

Estándar >=10

**Compromiso 12: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: octubre-diciembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
55	0	55

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

Estándar: 100%

**Compromiso 13: Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.**

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: octubre-diciembre

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
138	0	138

Porcentaje de respuestas en el plazo establecido: **100%**

Estándar: 100%