

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Educación, Cultura y Deportes

#### **Resolución de 02/05/2013, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha. [2013/6507]**

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10 dispone que las Cartas de Servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para las Cartas de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

El Acuerdo de 24 de noviembre de 2011, de Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha, por el que se aprueba el Plan de Medidas de apoyo a emprendedores, racionalización administrativa e implementación de la administración electrónica para el horizonte temporal 2011–2014, determina como uno de los compromisos y objetivos de la Administración Regional facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de servicios eficientes. A estos efectos, las Cartas de Servicios constituyen una de las herramientas más utilizadas por la Administración, para comunicar a sus usuarios los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. De esta forma, el uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad en la gestión pública.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha, creada en 1989, es, según la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, la cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

La Biblioteca depende orgánicamente de la Consejería de la Administración Regional competente en materia de bibliotecas y a los efectos de gestión integra a la Biblioteca Pública del Estado de Toledo, sin perjuicio de la normativa de carácter estatal que le sea de aplicación. Además, y según lo dispuesto por el artículo 39 de la Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, la inspección y la evaluación de la calidad de los servicios de los centros incorporados a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, corresponde asimismo a dicha Consejería, sin perjuicio del asesoramiento, apoyo técnico y directrices de la Consejería competente en materia de calidad de los servicios públicos.

Para la mejora continua de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos, se publicó en 2001 la primera Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, la cual ha sido renovada en 2002 y en 2008, así como certificada por Aenor, manteniendo esa certificación mediante auditorías anuales.

Por todo ello, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 124/2011, de 7 de julio, por el que se establece la estructura orgánica, la organización de funciones y las competencias de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, y por el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, resuelvo:

Primero: Aprobar la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Segundo: Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero: Difundir la Carta Sectorial de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, especialmente en los centros de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, en aquellas otras dependencias que se estime oportuno y en Internet, a través de la sede institucional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de la web de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Toledo, 2 de mayo de 2013

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes  
MARCIAL MARÍN HELLÍN

Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha:

### 1. Datos identificativos. ¿Quiénes somos?

La Biblioteca de Castilla-La Mancha es la cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y el principal centro de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, coordinando su funcionamiento desde el punto de vista técnico y ofreciendo, además, servicios de biblioteca pública de carácter general y especializado.

Orgánicamente está adscrita a la Dirección General de Cultura de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

### 2. Objetivos y fines.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha tiene una doble misión. Como cabecera del sistema bibliotecario regional es el Centro de Control Bibliográfico que garantiza la conservación y difusión de su patrimonio bibliográfico, informativo y cultural, recopilando y difundiendo la Bibliografía Regional, además de asesorar y coordinar técnicamente los servicios comunes a la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, como el Catálogo Colectivo y la Biblioteca Digital.

Como biblioteca pública desarrolla las competencias informativas de todos los ciudadanos, diseñando programas de formación y servicios específicos para los diferentes colectivos, contribuyendo a la igualdad de acceso al conocimiento y a la cultura e impulsando la formación de ciudadanos informados y críticos, conocedores de la realidad de su región y capaces de participar activamente en el desarrollo de una sociedad democrática. La Biblioteca se configura como un atractivo lugar de encuentro, físico y virtual, donde se ofrecen servicios de calidad, y donde se promueve el hábito lector como herramienta básica para la inserción del individuo en la sociedad.

Para desarrollar esta misión se han definido las siguientes líneas y objetivos estratégicos:

1. Una biblioteca cabecera del Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
2. Una biblioteca al servicio de todos los ciudadanos.
3. Una biblioteca abierta a la participación.

Esta Carta de Servicios pretende dar a conocer las actividades y servicios que se desarrollan en la Biblioteca de Castilla-La Mancha, siendo las expectativas de sus usuarios y la mejora de la gestión los puntos de partida para la definición de los compromisos. Medir el grado de cumplimiento es una tarea fundamental en el proceso de mejora continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

### 3. Marco legal y normativa reguladora de los servicios. Derechos y deberes de los ciudadanos.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha está regulada por:

- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas. Declarado vigente por disposición transitoria única, d) de la Ley 10/2007, de 22 de junio RCL\2007\1221.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Decreto, 28/1998, de 7 abril, de organización de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de Depósito Legal.
- Decreto 136/2012, de 4 de octubre, por el que se regula el Depósito Legal en Castilla-La Mancha.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Los derechos y deberes de los usuarios están recogidos en la Ley de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha, su normativa de desarrollo y en la Normativa interna de la Biblioteca de Castilla-La Mancha.

Derechos:

Todos los ciudadanos tienen derecho a:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Biblioteca sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Salvaguardar el derecho a su intimidad, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados a los mismos, así como respecto de sus datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y a obtener una respuesta a las mismas.

- Recibir la formación básica para la utilización de sus servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca.
- Participar en las actividades que se organicen con carácter público en la Biblioteca.

#### Deberes:

Todos los ciudadanos deberán:

- Atenerse a las medidas de seguridad establecidas en cada momento, y en concreto pasar por el escáner de la entrada principal las mochilas, bolsos, maletines, etc.
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones de la Biblioteca.
- Responsabilizarse del carné y de su uso.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y los usuarios.
- Identificarse para hacer uso de determinados servicios.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de la Biblioteca.
- Abstenerse de consumir alimentos y bebidas fuera de las áreas habilitadas al efecto.

#### 4. Servicios que se ofrecen.

La Biblioteca de Castilla-La Mancha presta sus servicios, de forma presencial y virtual, a todos los sectores de la población.

#### Consulta y préstamo:

- Consulta en las instalaciones de la Biblioteca de todos los fondos, a excepción de aquellos que necesiten condiciones especiales de conservación.
- Acceso a fondos patrimoniales a través de la Biblioteca Digital de Castilla-La Mancha (Bidicam).
- El préstamo a domicilio permite a cualquier persona con carné de usuario disponer de documentos en distintos soportes por un periodo determinado de tiempo. Ofrece fondos para usuarios infantiles, juveniles y adultos.
- El préstamo interbibliotecario facilita originales o reproducciones de aquellas obras que no se encuentran en nuestra Biblioteca y que están disponibles en otras bibliotecas.
- La Biblioteca proporciona servicio de préstamo colectivo a entidades, clubes de lecturas y bibliotecas de cualquier titularidad.
- La Biblioteca acerca sus fondos a personas con problemas para acceder a sus instalaciones.

#### Información:

- Información sobre la Biblioteca, sus fondos y servicios.
- Información bibliográfica.
- Orientación, asesoramiento y respuesta a demandas de información de todo tipo.
- Información especializada sobre temas y autores castellano-manchegos y sobre aspectos relacionados con el Patrimonio Bibliográfico de Castilla-La Mancha.

#### Acceso a Internet:

- Acceso libre y gratuito a Internet, a través de los ordenadores de uso público o de la WiFi de la Biblioteca.
- Acceso a recursos electrónicos de información y programas de ofimática.

#### Reproducción de documentos:

- La Biblioteca ofrece la posibilidad de obtener reproducciones de las obras impresas albergadas en ella, a través de fotocopadoras y escáner de uso directo por el público, dentro de la legalidad vigente.
- También permite la impresión desde los ordenadores de uso público.
- Los ejemplares de Fondo Antigo y Fondos Especiales solo podrán ser reproducidos digitalmente.
- Los usuarios asumirán el coste de las reproducciones.

#### Formación de usuarios:

- Se proporcionará la formación y orientación, individual y colectiva, necesaria para el mejor aprovechamiento de la información en sus diferentes soportes, tanto impresos como electrónicos.
- La Biblioteca tendrá en cuenta las necesidades específicas de los diferentes colectivos.

#### Actividades culturales:

La Biblioteca, como espacio abierto para la reflexión y el debate, programa una oferta variada de actividades culturales (conferencias, exposiciones, cuentacuentos, clubes de lectura, visitas guiadas, etc.) dirigidas a todo tipo de público.

#### Espacios de encuentro y reunión:

La Biblioteca ofrece distintas instalaciones (salas, espacios expositivos, etc.) a grupos, colectivos, asociaciones y entidades para el desarrollo de sus actividades.

#### Servicios a bibliotecas de la región:

- La Biblioteca coordina técnicamente la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, impulsando el Catálogo Colectivo de la Red y todos aquellos servicios de carácter común que se desarrollen.
- Adapta la normativa técnica bibliotecaria y propone las pautas necesarias para el tratamiento y la recuperación documental, en el marco de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
- Asesora técnicamente a las bibliotecas de la región.
- Apoya la cooperación entre las bibliotecas y centros integrados en el Sistema de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.
- Apoya a las bibliotecas de la región a través del préstamo de lotes, préstamo interbibliotecario y donaciones.

#### 5. Compromisos de calidad.

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.
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.
3. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.
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.
5. Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la Biblioteca.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.
10. Oferta de acceso a Internet mediante al menos 25 puestos de acceso público y de la WiFi de la Biblioteca.
11. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.
12. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.
13. Oferta de un programa mensual de actividades culturales que se publicará en papel y en formato electrónico.
14. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.
15. 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 Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

#### 6. Indicadores del cumplimiento de los compromisos.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se pueden consultar en el anexo de la Resolución de fecha 02/05/2013 (publicada en el DOCM de 24/05/2013), por la que se aprueba esta Carta Sectorial de Servicios.

También se pueden consultar en Internet, a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de la página web Biblioteca de Castilla-La Mancha, en donde se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

#### 7. Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, quejas y sugerencias.

Trimestralmente, la Biblioteca de Castilla-La Mancha publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta. Asimismo lo comunicará a la Asociación de Amigos de la Biblioteca.

Los usuarios pueden colaborar en la mejora de los servicios participando en las encuestas de satisfacción que la Biblioteca lleva a cabo anualmente.

Todos los usuarios pueden hacer llegar a la Biblioteca sus iniciativas, quejas y sugerencias a través de los procedimientos que a continuación se detallan:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11/10/2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27/10/2011).
- Presencialmente o por correo postal mediante un escrito dirigido a: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos, V, s/n 45001. Toledo.
- De forma presencial sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro de cualquier oficina de la Junta la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante fax: 925253642.
- Por correo electrónico, dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: <http://www.castillalamancha.es/> o de la Biblioteca: <http://sacm.jccm.es/biblioclm/>.
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), o al teléfono 902 26 70 90 si llama desde fuera de Castilla-La Mancha (o desde una localidad de ésta pero con el prefijo de una provincia de otra Comunidad Autónoma), que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación, por el canal elegido para su notificación o en su defecto por el canal por el que se haya presentado la reclamación.

#### 8. Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable de la Biblioteca contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

#### 9. Vigencia.

La Carta de Servicios entra en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

#### 10. Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Presencial:           | Alcázar de Toledo.<br>Horario general:<br>Lunes a viernes de: 8:30 - 21:15 h.<br>Sábados de: 9:00 - 14:00 h.<br>Horario de la Sala infantil:<br>Lunes, martes, jueves y viernes de: 16:00 - 21:00 h<br>Miércoles de: 11:00 h - 14:00 h<br>Sábados de: 9:00 h - 14:00 h |
| Por correo postal:    | Dirección: Biblioteca de Castilla-La Mancha. Cuesta de Carlos V, s/n, 45001 Toledo.  |
| Telefónico:           | 925 256 680  |
| Mediante fax:         | 925 253 642  |
| Correo electrónico:   | <a href="mailto:biblioclm@jccm.es">biblioclm@jccm.es</a>   |
| A través de Internet: | Página web: <a href="http://www.castillalamancha.es/biblioclm/">www.castillalamancha.es/biblioclm/</a><br>Facebook: <a href="http://www.facebook.com/biblioclm">http://www.facebook.com/biblioclm</a>  |
| Transporte público:   | Autobuses urbanos. Líneas 1, 3, 5, 10, 11, 12, 22, 41, 42, 61, 62, 71, 72, 94  |

## ANEXO: INDICADORES DE CALIDAD

| <b>Indicadores:</b>   |  |                 |   |                     |
|---|--|-----------------|---|---------------------|
| <b>Compromiso</b>   | <b>Indicador</b>   | <b>Estandar</b> | <b>Método de obtención</b>  | <b>Periodicidad</b> |
| 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. | 1.1. Grado de satisfacción de los usuarios.  | 4 sobre 5       | Encuesta de satisfacción entre los usuarios.<br><br>Media de la puntuación dada en la encuesta de satisfacción (preguntas 12ª y 13ª de la encuesta).                    | Anual               |
| 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.                       | 2.1. Porcentaje de avisos realizados en el plazo establecido.                                | 100%            | Registro de cambios.<br><br>Archivo de carteles anunciadores del cambio.<br><br>Nº de cambios avisados con la antelación prevista/nº total de cambios programados *100. | Trimestral          |
| 3. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.   | 3.1. Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente.  | 100%            | Registro de solicitudes de carné.<br><br>Registro de incidencias.<br><br>Nº de carnés expedidos inmediatamente/Nº total de solicitudes*100                              | Trimestral          |
| 4. Respuesta positiva o negativa, en un plazo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.  | 4.1. Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido.                          | 100%            | Registro de sugerencias de compra.<br><br>Nº de sugerencias contestadas en plazo/nº total de sugerencias recibidas*100  | Trimestral          |
| 5. Acceso en un plazo máximo de 4 días hábiles a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca.  | 5.1. Porcentaje de documentos puestos a disposición de los usuarios en el plazo establecido. | 100%            | Registro de peticiones de documentos.<br><br>Nº de documentos puestos a disposición/nº total de solicitudes*100   | Trimestral          |

|   |   |  |   |                                       |
|---|---|--|---|---------------------------------------|
| <p>6. 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.</p> | <p>6.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios gestionadas en el plazo establecido.<br/>6.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido.</p> | <p>100%</p>  | <p>6.1. Registro de solicitudes de PI realizadas por usuarios individuales.<br/>Nº de solicitudes de PI de usuarios gestionadas en plazo/nº total de solicitudes de usuarios recibidas *100<br/>6.2. Registro de solicitudes de PI realizadas por bibliotecas.<br/>Nº de solicitudes de PI de bibliotecas contestadas en plazo/nº total de solicitudes de bibliotecas recibidas*100</p> | <p>Trimestral</p>                     |
| <p>7. Respuesta en 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.</p>  | <p>7.1. Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido.</p>  | <p>100%</p>  | <p>Registro de documentos disponibles no encontrados.<br/>Nº de respuestas dadas en el plazo establecido/nº total de notificaciones de documentos no encontrados*100</p>  | <p>Trimestral</p>                     |
| <p>8. 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.</p>  | <p>8.1. Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido.<br/>8.2. Grado de satisfacción de los usuarios.</p>  | <p>8.1. 100%<br/>8.2. 4 sobre 5 en la encuesta</p> | <p>8.1. Registro de preguntas que requieran búsquedas en profundidad o de respuesta escrita.<br/>Nº de preguntas contestadas en plazo/nº total de preguntas recibidas*100<br/>Muestreo de respuestas presenciales.<br/>Nº de preguntas contestadas en plazo/nº total de preguntas recibidas*100</p>   | <p>Trimestral<br/><br/>Trimestral</p> |

|   |  |   |   |                   |
|---|--|---|---|-------------------|
|   |  |   | <p>8.2. Encuesta de satisfacción.<br/>Media de la puntuación dada en la encuesta de satisfacción (preguntas 10ª y 11ª de la encuesta).</p>  | <p>Anual</p>      |
| <p>9. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.</p> | <p>9.1. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web.<br/>9.2. Número de actualizaciones semanales en la página web.<br/>9.3. Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en las redes sociales.<br/>9.4. Número de actualizaciones semanales en las redes sociales.</p> | <p>9.1. 100%<br/><br/>9.2. =&gt;1<br/><br/>9.3. 100%<br/><br/>9.4. =&gt;1</p> | <p>Estadísticas de la página web.<br/>9.1. N° de semanas en las que se ha actualizado la información en la web/n° total de semanas*100<br/>9.2. N° total de actualizaciones semanales en la web<br/>Estadísticas de las redes sociales.<br/>9.1. N° de semanas en las que se actualiza la información en las redes/n° total de semanas*100<br/>9.4. N° total de actualizaciones semanales en las redes.</p> | <p>Trimestral</p> |
| <p>10. Oferta de acceso a Internet mediante al menos 25 puestos de acceso público y de la WiFi de la Biblioteca.</p>  | <p>10.1. Número de equipos destinados al público, disponibles.</p>   | <p>10.1. &gt;=25</p>  | <p>10.1. Registro de incidencias en los equipos informáticos.</p>   | <p>Trimestral</p> |



|   |  |                           |   |            |
|---|--|---------------------------|---|------------|
|   | 10.2. Disponibilidad de WiFi (antena operativa)  | 10.2. =>1                 | Nº total equipos disponibles en el periodo.<br>10.2. Registro de incidencias en las antenas WiFi.<br>WiFi operativa SI/NO.  |            |
| 11. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos.   | 11.1. Número de equipos destinados al público, disponibles.  | >=1                       | Registro de incidencias en los equipos de reprografía.<br>Nº de equipos disponibles en el periodo.  | Trimestral |
| 12. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.                              | 12.1. Existencia de un programa trimestral de formación dirigida a diferentes colectivos.<br>12.2. Número de actividades trimestrales ofertadas. | 12.1. =1<br><br>12.2. =>1 | 12.1. Registro de los programas trimestrales de actividades formativas.<br>Existencia de un programa de formación SI/NO<br>12.2. Base de datos de actividades culturales y formativas.<br>Nº total de actividades formativas ofertadas. | Trimestral |
| 13. Oferta de un programa mensual de actividades culturales que se publicará en papel y en formato electrónico. | 13.1. Publicación de la programación mensual de actividades culturales.<br>13.2. Número de actividades mensuales programadas.                    | 13.1. =1<br><br>13.2. >=1 | 13.1. Registro de fechas de publicación del programa de actividades.<br>Publicación de un programa mensual de actividades culturales en fecha SI/NO.<br>13.2. Base de datos de actividades culturales y formativas.                     | Trimestral |

|  |  |      |   |   |  |
|--|--|------|---|---|--|
|  |  |      |   | Nº total de actividades culturales programadas. |  |
| 14. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.  | 14.1. Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido. | 100% | Registro de solicitudes.<br>Nº de solicitudes de instalaciones contestadas en plazo/nº total de solicitudes recibidas                         | Trimestral                                      |  |
| 15. Comunicar en un plazo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha. | 15.1. Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido.     | 100% | Registro de modificaciones.<br>Nº de actualizaciones o modificaciones comunicadas/nº total de modificaciones o actualizaciones realizadas*100 | Trimestral                                      |  |