

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

### Medidas correctivas - Primer trimestre\*\* 2021

\*\* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

### 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%                                                 |              |              |              |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                        | 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%                                                 |              |              |              |
| 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%                                               |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,57%                                               |              |              |              |
| 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%                                                 |              |              |              |
| 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%                                                 |              |              |              |

| Compromiso                                                                                                                                                                                                            | RESULTADO ENCUESTA ANUAL                                                                                                                                           |              |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciona biblioteca demandas de información:</li> <li>Satisfacción con la información recibida:</li> <li>Media:</li> </ul> |              |              |              |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                        | 1º Trimestre                                                                                                                                                       | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
|                                                                                                                                                                                                                       | Web: 100%                                                                                                                                                          |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | Facebook: 100%                                                                                                                                                     |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | Twitter: 100%                                                                                                                                                      |              |              |              |
| 9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.                                                                                                                                | 18 puestos                                                                                                                                                         |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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.                                                                                                                                    | 5 actividades de formación                                                                                                                                         |              |              |              |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.                                                                                                                                                          | 3 programas con 15 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%                                                                                                                                                               |              |              |              |
| 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                                                                                                                                            |              |              |              |

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales. Se ha tenido que mantener la limitación estricta en actividades de formación y culturales presenciales a 6 personas.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

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 y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

En el primer trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 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. De las 7 incidencias detectadas, 6 pertenecen al grupo de solicitudes de personas usuarias y 1 de solicitudes realizadas por bibliotecas. Todas ellas son consideradas fuera de plazo al no aparecer toda la documentación justificativa del procedimiento.
- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y a la red WIFI de la Biblioteca. El incumplimiento parcial de este compromiso se debe a cuestiones técnicas, ya que, de los 24 equipos disponibles en la Biblioteca, 6 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación o por el mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida. Lo grave es que el registro de seguimiento de este compromiso no lo recoge.
- **Compromiso 11.** Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. No se realiza ninguna actividad formativa en los meses de enero y febrero, pues siguen canceladas las actividades presenciales en la Biblioteca. Pero en marzo se empieza a intentar retomar la actividad poco a poco.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**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: enero-marzo**

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                           | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 99                                 | 6              | 105   | 94,28%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **94,28 %**

Estándar: 100%

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

| Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|---------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                              | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 234                                   | 1              | 235   | 99,57%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,57 %**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este primer trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, centrándose gran parte de los esfuerzos en la prestación de los servicios a distancia como “Pide y Recoge” y a la atención presencial de los usuarios que permiten los aforos. El área responsable de estos servicios y del préstamo interbibliotecario es la misma, por lo que se observa una ligera desorganización a la hora de recopilar toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Como consecuencia de esta situación las 7 incidencias detectadas se deben a que no aparece documentación de la petición o acuse al usuario o no se ha recogido correctamente las actuaciones realizadas en el registro.

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

| Número registro | Fecha petición | Fecha contestación | Carta de servicios | Observaciones                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14              | 08/01/2021     | 08/01/2021         | Fuera de plazo     | Forma parte de la colección. Llamada telefónica 08/01 por si se trataba de un Pide&Recoge. La llamada telefónica no está incluida en el procedimiento de aviso |
| 23              | 18/01/2021     | 21/01/2021         | Fuera de plazo     | La solicitud no aparece                                                                                                                                        |
| 24              | 07/01/2021     | 25/01/2021         | Fuera de plazo     | La solicitud no tiene fecha. Estaba en Acceso. Probablemente fue entregada antes del cierre de la Biblioteca (Es una fotocopia). La solicitud no aparece       |
| 28              | 27/01/2021     | 27/01/2021         | Fuera de plazo     | No aparece la solicitud ni el acuse de recibo al usuario (SMS y llamada)                                                                                       |
| 83              | 15/03/2021     | 15/03/2021         | Fuera de plazo     | Tenemos el acuse de recibo a la usuaria, pero no encuentro el e-mail con la petición de la obra. El libro se ha recibido.                                      |
| 103             | 29/03/2021     | 29/03/2021         | Fuera de plazo     | Se telefonea al usuario para comunicarle que no podemos tramitar su solicitud porque la obra se encuentra en una BPM de la ciudad de Toledo 29/03/2021         |

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

| Nº registro | Fecha recepción | Fecha contestación | Carta servicios | Observaciones                        |
|-------------|-----------------|--------------------|-----------------|--------------------------------------|
| 19-BPMCLM   | 21/01/2021      | No consta          | Fuera de plazo  | No aparece el correo de contestación |

## MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**  
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de cuidar al extremo el archivo de toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario y del registro concienzudo de todas actuaciones realizadas.

## 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: enero-marzo

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

| Equipos disponibles |         |       |
|---------------------|---------|-------|
| Enero               | Febrero | Marzo |
| 18                  | 18      | 18    |

| Equipos disponibles | Equipos no disponibles | TOTAL |
|---------------------|------------------------|-------|
| 18                  | 6                      | 24    |

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

Estándar: >= 20

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 6 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas que afectan a los siguientes equipos:

| Incidentes en equipos con acceso a Internet |          |                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipos                                     | Sala     | Observaciones                                                                                                                                            |
| 2                                           | General  | Mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida por parte de los usuarios.<br>Pendiente de proteger la infraestructura de la red y electricidad. |
| 4                                           | Infantil | Pendiente renovación de equipos                                                                                                                          |

Además, se ha detectado que estas incidencias no se recogieron en el registro de seguimiento del compromiso.

### MEDIDAS CORRECTIVAS

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 las mejoras previstas por la Biblioteca para la protección de la infraestructura de red que evitará la manipulación indebida de los equipos por parte de las personas usuarias. Por todo ello no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

Por lo que se refiere a la no incorporación de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador es debido a que la persona responsable del compromiso no está vinculada laboralmente en exclusiva a la Biblioteca, y no puede llevar a cabo esta tarea. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
Trasladar al grupo de mejora de Préstamo la necesidad de revisar el seguimiento del indicador y diseñar un nuevo procedimiento como figura en el anexo.

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: enero - marzo

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas durante los meses de enero y febrero como consecuencia de la pandemia COVID-19. Por razones sanitarias derivadas de la pandemia no se pudo llegar al estándar, ya que, aunque intentamos retomar las actividades poco a poco, la situación no era la idónea. Por lo que se considera el compromiso cumplido.

| MESES       | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|-------------|------------------|--------|------------|
| Octubre     | Adulto           | 0      | 0          |
|             | Infantil         | 0      | 0          |
| Noviembre   | Adulto           | 0      | 0          |
|             | Infantil         | 0      | 0          |
| Diciembre** | Adulto           | 5      | 49         |
|             | Infantil         | 0      | 0          |
| TOTAL       |                  | 0      | 0          |

Número de actividades trimestrales ofertadas: **5**

Estándar = >10

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el primer trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que se comienzan a realizar otro tipo de actividades online con muchas limitaciones técnicas. Por ello no se puede alcanzar el estándar requerido.

### MEDIDAS CORRECTIVAS

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

- **Corrección.**

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

## ANEXO

### Compromiso 9: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

#### MEDIDAS PREVISTAS

La falta de incorporación de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador es debido a que la persona responsable del compromiso no está vinculada laboralmente en exclusiva a la Biblioteca, y no puede llevar a cabo esta tarea. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva: trasladar al grupo de mejora de Préstamo la necesidad de revisar el seguimiento del indicador y diseñar un nuevo procedimiento.

Durante el segundo trimestre se diseña el procedimiento y se estudia la forma de aplicarlo. Se pondrá en marcha en el tercer trimestre y a su resultado será evaluado, utilizando el indicador de menor índice de incidencias sin registrar.

Si tiene éxito, se implantará en el cuarto trimestre.

#### ÁREA IMPLICADA

Préstamo

#### NUEVO PROCEDIMIENTO

- Revisión diaria de equipos en funcionamiento a través de la aplicación Eliza.
- De los equipos que figure alguna incidencia, comprobarla directamente en ellos. Si son ordenadores de otras salas, se avisará por correo electrónico y esta comprobación directa será realizada por su propio personal.
- Si es una incidencia menor, solucionarla.
- Si fuera una incidencia mayor, notificarla a través de un “sigue” al área de informática.

#### TRIMESTRE DE APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Tercer trimestre

#### TRIMESTRE DE IMPLANTACIÓN

Cuarto trimestre

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

### Medidas correctivas - Segundo trimestre\* 2021

\* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguimiento anual                                    |              |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.                                                                  | 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%                                                 | 50%          |              |              |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                        | 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%       |              |              |
| 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%       |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,57%                                               | 99,60%       |              |              |
| 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%       |              |              |
| 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%         |              |              |

| Compromiso                                                                                                                                                                                                            | RESULTADO ENCUESTA ANUAL                                                                                                                                           |                                           |              |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|--------------|
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciona biblioteca demandas de información:</li> <li>Satisfacción con la información recibida:</li> <li>Media:</li> </ul> |                                           |              |              |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                        | 1º Trimestre                                                                                                                                                       | 2º Trimestre                              | 3º trimestre | 4º trimestre |
|                                                                                                                                                                                                                       | Web: 100%                                                                                                                                                          | Web: 100%                                 |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | Facebook: 100%                                                                                                                                                     | Facebook: 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                                |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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                 |              |              |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.                                                                                                                                    | 5 actividades de formación                                                                                                                                         | 20 actividades de formación               |              |              |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.                                                                                                                                                          | 3 programas con 15 actividades culturales                                                                                                                          | 3 programas con 36 actividades culturales |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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%                                      |              |              |
| 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                   |              |              |

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2021 sigue viéndose afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales.

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 y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

En este segundo trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 2.** Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia biblioteca a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca. De las 3 incidencias detectadas, 2 han sido por causas sobrevenidas que no podían preverse.
- **Compromiso 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. Las 3 incidencias detectadas han sido del área de infantil y en una misma semana, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no atendieron convenientemente el plazo para contestar las peticiones.
- **Compromiso 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. De las 3 incidencias detectadas, 2 pertenecen al grupo de solicitudes de personas usuarias y 1 de solicitudes realizadas por bibliotecas. Se produjeron dos errores en la gestión del préstamo y un expediente con la documentación incompleta.
- **Compromiso 6.** Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca. Las 3 incidencias detectadas derivan de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia.
- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y a la red WIFI de la Biblioteca. El incumplimiento parcial de este compromiso se debe a cuestiones técnicas, ya que, de los 24 equipos disponibles en la Biblioteca, 6 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación o por el mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida. Durante este trimestre finalizamos el diseño y la valoración del nuevo procedimiento de recogida de datos.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

| Cambios programados informados |                |       |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo                       | Fuera de plazo | TOTAL |
| 3                              | 3              | 6     |

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **50%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este segundo trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, que junto con otras causas sobrevenidas han generado 3 incidencias, en las que no hemos podido avisar con la antelación comprometida.

| 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. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que solo uno de los errores en el seguimiento son consecuencia directa de una falta de planificación en las comunicaciones de los cambios recurrentes, se toma la siguiente medida:

- Corrección.

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 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.**

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                     | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 216                          | 3              | 219   | 98,63%                     |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,63%**

Estándar: 100%

**CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO**

Las 3 incidencias detectadas han sido del área de infantil y en una misma semana, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no atendieron convenientemente el plazo para contestar las peticiones.

| 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. |

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia de un descuido puntual en atender las contestaciones de las desideratas, se toma la siguiente medida:

- Corrección.  
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.

**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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                           | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| <b>131</b>                         | 2              | 133   | 98,50%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **98,50 %**

Estándar: 100%

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

| Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|---------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                              | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| <b>247</b>                            | 1              | 248   | 99,60%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,60 %**

Estándar: 100%

## CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este segundo trimestre todavía persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, como el área responsable de estos servicios y del préstamo interbibliotecario es la misma, se ha seguido produciendo algún error en su gestión, pero el resultado es bastante satisfactorio en cuanto a la mejora de la organización a la hora de recopilar toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Como consecuencia de esta situación, solo han sido 3 las incidencias detectadas: una afectada por un error de gestión lo que derivó en un retraso en la contestación y dos vinculadas a que falta algún documento de la gestión del expediente.

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

| Número registro | Fecha petición | Fecha contestación | Carta de servicios | Observaciones                                                                                                                                                        |
|-----------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 135             | 22/04/2021     | 22/04/2021         | Fuera de plazo     | Estrictamente se ha contestado en plazo, pero el libro no ha llegado a la persona usuaria. Falta documentación intermedia y nuestro carné de PI es el último lector. |
| 196             | 27/05/2021     | 27/05/2021         | Fuera de plazo     | Falta documentación: la solicitud no aparece                                                                                                                         |

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

| Nº registro    | Fecha recepción | Fecha contestación | Carta servicios | Observaciones                                 |
|----------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| 221-<br>BPMCLM | 10/05/2021      | 22/05/2020         | Fuera de plazo  | Error de gestión: se envió a otra biblioteca. |

## MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento han disminuido un 50% con respecto al trimestre anterior, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**  
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la mejora en los resultados, pero que era necesario incrementar el cuidado extremo en el archivo de toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario y reforzar la comprobación previa de cada uno de los pasos seguidos en su gestión para evitar errores.

## Compromiso 6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca

Seguimiento: Trimestral

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

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

| Respuestas realizadas |                |                 | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta |              |
| 15                    | 3              | 18              | 83,33%       |

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: **83,33%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las 3 incidencias detectadas derivan de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia por la carga de trabajo habitual del Área de Préstamo.

| 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           |

A esto se le suma el formato del impreso de recogida de datos: consta de bastantes campos de información y su distribución en el formulario es bastante confusa, lo que no permite que con un simple golpe de vista pueda conocerse el estado de cada incidencia.

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
Utilizar el nuevo formulario de recogida de datos diseñado por el Área de Préstamo en el próximo trimestre. Información recogida en el anexo 1.

### 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: abril-junio**

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

| Equipos disponibles |         |       |
|---------------------|---------|-------|
| Enero               | Febrero | Marzo |
| 18                  | 18      | 18    |

| Equipos disponibles | Equipos no disponibles | TOTAL |
|---------------------|------------------------|-------|
| 18                  | 6                      | 24    |

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

Estándar:  $\geq 20$

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 6 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas que afectan a los siguientes equipos:

| Incidencias en equipos con acceso a Internet |          |                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipos                                      | Sala     | Observaciones                                                                                                                                            |
| 2                                            | General  | Mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida por parte de los usuarios.<br>Pendiente de proteger la infraestructura de la red y electricidad. |
| 4                                            | Infantil | Pendiente renovación de equipos                                                                                                                          |

Además, se ha detectado que estas incidencias siguieron sin recogerse en el registro de seguimiento del compromiso.

### MEDIDAS CORRECTIVAS

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 las mejoras previstas por la Biblioteca para la protección de la infraestructura de red que evitará la manipulación indebida de los equipos por parte de las personas usuarias. Por todo ello no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

Por lo que se refiere a la falta de información de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador, ya detectado en el trimestre anterior, durante este trimestre hemos procedido a diseñar un nuevo procedimiento y estudiado la forma de aplicarlo. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
Poner en marcha en nuevo procedimiento de seguimiento de este compromiso con los cambios establecidos. Información recogida en el anexo 2.

## ANEXO 1

**Compromiso 6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca**

### MEDIDAS PREVISTAS

Nuevo formulario de recogida de datos

### ÁREA IMPLICADA

Préstamo, Sala General, Sala de Castilla-La Mancha, Hemeroteca, Sala Infantil

### NUEVO FORMULARIO

| TRIMESTRE Y NÚMERO DE REGISTRO                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| Trimestre (marcar)                             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2 | 3 | 4 |
| Número Registro                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| FECHAS PÉRDIDA Y BÚSQUEDA DEL MATERIAL PERDIDO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Fecha pérdida                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| 1ª Búsqueda (Fecha)                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| 2ª Búsqueda (Fecha)                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| AVISOS AL USUARIO                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Fecha primera llamada telefónica               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Solución ofrecida en la primera llamada        | <p>Ya no le interesa <input type="checkbox"/></p> <p>Le interesa <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Préstamo interbibliotecario</p> <p><input type="checkbox"/> Obra reservada</p> <p><input type="checkbox"/> Desiderata</p> <p><input type="checkbox"/> No podemos ofrecer solución</p> |   |   |   |
| Fecha segunda llamada telefónica               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Solución ofrecida en la segunda llamada        | <p>Ya no le interesa <input type="checkbox"/></p> <p>Le interesa <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Préstamo interbibliotecario</p> <p><input type="checkbox"/> Obra reservada</p> <p><input type="checkbox"/> Desiderata</p> <p><input type="checkbox"/> No podemos ofrecer solución</p> |   |   |   |
| DATOS USUARIO                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Número de carné                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Nombre y apellidos                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| DATOS OBRA                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Código de barras                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Título                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |
| Signatura                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |   |   |   |

|                                                            |  |                                                            |  |
|------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------|--|
| <b>¿MATERIAL LOCALIZADO?</b>                               |  | <b>¿AVISO EN PLAZO?</b>                                    |  |
| <input type="checkbox"/> SÍ<br><input type="checkbox"/> NO |  | <input type="checkbox"/> SÍ<br><input type="checkbox"/> NO |  |
| <b>OBSERVACIONES</b>                                       |  |                                                            |  |
|                                                            |  |                                                            |  |
| <b>TRIMESTRE DE APLICACIÓN</b>                             |  |                                                            |  |
| Tercer trimestre                                           |  |                                                            |  |

## ANEXO 2

### Compromiso 9: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

#### MEDIDAS PREVISTAS

En cumplimiento con la medida correctiva del primer trimestre el grupo de mejora de Préstamo revisa el seguimiento del indicador, diseña un nuevo procedimiento y propone la forma de aplicarlo.

Se pondrá en marcha en el tercer trimestre y a su resultado será evaluado, utilizando el indicador de menor índice de incidencias sin registrar.

Si tiene éxito, se implantará en el cuarto trimestre.

#### ÁREA IMPLICADA

Biblioteca / Préstamo

#### NUEVO PROCEDIMIENTO

- A primera hora de la mañana, cada área de la Biblioteca revisará el Panel de control de Eliza y comprobará el estado de los ordenadores de su Sala.
- La persona responsable de cada Sala anotará en la tabla habilitada a tal efecto tanto el número de ordenadores que funcionan correctamente, como las incidencias de los que no están operativos
- Incidencias: cuando se detecte una incidencia, el personal bibliotecario la comprobará.
- Si se determina que la incidencia no se puede resolver ni por el personal bibliotecario ni por el Personal de Mantenimiento, se pondrá una incidencia en el sistema SIGUE. Dejando, además, constancia en la tabla (número, día y hora de la incidencia) y marcando la casilla correspondiente "Pendiente de solución".
- Cuando el problema se solucione, también se registrará el día y la hora.
- El Área de préstamo se encargará de la recogida trimestral de las estadísticas.

#### TRIMESTRE DE APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Tercer trimestre

#### TRIMESTRE DE IMPLANTACIÓN

Cuarto trimestre

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

### Seguimiento compromisos - Tercer trimestre\* 2021

\* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguimiento anual                                    |              |              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|----|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.                                                                  | Satisfacción con la forma de expresión del personal: |              |              |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Satisfacción con el trato recibido:                  |              |              |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Media:                                               |              |              |    |
| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1º Trimestre                                         | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º |
| 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%         |    |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                        | 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%         |    |
| 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%         |    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,57%                                               | 99,60%       | 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%         |    |
| 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%         |    |

| Compromiso                                                                                                                                                                                                            | RESULTADO ENCUESTA ANUAL                                                                                                                                           |                                           |                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|----|
| 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. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciona biblioteca demandas de información:</li> <li>Satisfacción con la información recibida:</li> <li>Media:</li> </ul> |                                           |                                           |    |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                        | 1º Trimestre                                                                                                                                                       | 2º Trimestre                              | 3º trimestre                              | 4º |
|                                                                                                                                                                                                                       | Web: 100%                                                                                                                                                          | Web: 100%                                 | Web: 92,85%                               |    |
|                                                                                                                                                                                                                       | Facebook: 100%                                                                                                                                                     | Facebook: 100%                            | Facebook: 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                                |    |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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                 |    |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.                                                                                                                                    | 5 actividades de formación                                                                                                                                         | 20 actividades de formación               | 8 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 |    |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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%                                      |    |
| 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                   |    |

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al tercer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales.

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 y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

## 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 2021

|                                                      | 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: julio-septiembre

| Cambios programados informados |                |       |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo                       | Fuera de plazo | TOTAL |
| 5                              | 0              | 5     |

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

### 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: julio-septiembre

| TARJETAS EXPEDIDAS        |            |               |            |
|---------------------------|------------|---------------|------------|
| TIPO                      | Inmediatas | No inmediatas | TOTAL      |
| Adultos                   | 219        | 0             | 219        |
| Clubes de lectura         | 7          | 0             | 7          |
| Entidades                 | 2          | 0             | 2          |
| Infantiles                | 114        | 0             | 114        |
| Prést. Interbibliotecario | 1          | 0             | 1          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>343</b> | <b>0</b>      | <b>343</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 las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                     | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| <b>178</b>                   | 0              | 178   | 100%                       |

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

Estándar: 100%

**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: julio-septiembre

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                           | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 126                                | 0              | 126   | 100%                       |

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

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

| Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|---------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                              | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 219                                   | 0              | 219   | 100%                       |

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

**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: julio-septiembre

| Respuestas realizadas |                |                 | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta |              |
| 14                    | 0              | 14              | 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 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: julio-septiembre

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| Total Resueltas    | 283 |
| Total No Resueltas | 0   |

|       | SA  | SI   | SP   | ACC  | CLM | HE  | CULT | TOTAL |
|-------|-----|------|------|------|-----|-----|------|-------|
| TOTAL | 24  | 51   | 123  | 60   | 3   | 5   | 17   | 283   |
| %     | 8,5 | 18,0 | 43,5 | 21,2 | 1,1 | 1,8 | 6,0  |       |

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

Estándar: 100%

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

| Preguntas contestadas |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 66                    | 0              | 66    | 100%                       |

| Preguntas por Área          |    |      | Preguntas por medio de recepción |    |      |
|-----------------------------|----|------|----------------------------------|----|------|
| Sala Local y Regional       | 4  | 6%   | Webopac                          | 13 | 20%  |
| Dirección                   | 2  | 3%   | Correo electrónico               | 40 | 61%  |
| Hemeroteca                  | 0  | 0%   | Formulario web                   | 4  | 6%   |
| Sala General                | 25 | 38%  | Pregunte                         | 7  | 11%  |
| Servicios Técnicos Internos | 34 | 52%  | Presencial                       | 1  | 2%   |
| Sala Infantil               | 0  | 0%   | Teléfono                         | 0  | 0%   |
| Préstamo                    | 1  | 2%   | Portal bibliotecas               | 1  | 2%   |
| Enclave joven               | 0  | 0%   | Correo Postal                    | 0  | 0%   |
| Actividades culturales      | 0  | 0%   |                                  |    |      |
| TOTAL                       | 66 | 100% | TOTAL                            | 66 | 100% |

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

| Grado de satisfacción de los usuarios                         |  |
|---------------------------------------------------------------|--|
| Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.: |  |
| Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:      |  |
| Media                                                         |  |

Grado de satisfacción de los usuarios:

Estándar: 4 sobre 5

## 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: julio-septiembre

### Actualización de la información ofrecida en página web:

| Semana          | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 5  | 7  | 2  | 9  | 9  | 6  | 5  | 0  | 3  | 8  | 13 | 24 | 9  | 27 | 127   |

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,85%**

Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **127**

Estándar=>1

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

| Semana                      | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | TOTAL |
|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Facebook Adultos.           | 7  | 13 | 13 | 8  | 12 | 9  | 7  | 5  | 7  | 16 | 10 | 17 | 10 | 11 | 145   |
| Facebook Infantil / Juvenil | 6  | 10 | 7  | 4  | 7  | 3  | 4  | 1  | 7  | 14 | 2  | 9  | 13 | 9  | 96    |
| TOTAL                       | 13 | 23 | 20 | 12 | 19 | 12 | 11 | 6  | 14 | 30 | 12 | 26 | 23 | 20 | 241   |

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

Estándar: 100%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **145**

Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **96**

Estándar=>5

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

| Semana          | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | TOTAL |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| Actualizaciones | 16 | 32 | 23 | 23 | 26 | 21 | 15 | 8  | 26 | 32 | 33 | 39 | 42 | 25 | 361   |

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **361**

Estándar=>15

### 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: julio-septiembre

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

|  | Equipos disponibles |        |
|--|---------------------|--------|
|  | Julio               | Agosto |
|  | 11                  | 15     |

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

Estándar:  $\geq 20$

- 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 |
| 79                                    | 0        | 79                     | 100%                |

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

Estándar: = 100%

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

| PERIODO     | EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES |                |               | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-------------|------------------------------------|----------------|---------------|-------------------------|
|             | Disponibles                        | No disponibles | TOTAL EQUIPOS |                         |
| Abril-junio | 3                                  | 0              | 3             | 100%                    |

Número de equipos disponibles en el período: **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: julio-septiembre

| MESES      | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|------------|------------------|--------|------------|
| Julio      | Adulto           | 0      | 0          |
|            | Infantil         | 0      | 0          |
| Agosto     | Adulto           | 0      | 0          |
|            | Infantil         | 3      | 38         |
| Septiembre | Adulto           | 1      | 6          |
|            | Infantil         | 4      | 40         |
| TOTAL      |                  | 8      | 84         |

Número de actividades trimestrales ofertadas: **5**

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

| MESES      | Actividades | Asistentes |
|------------|-------------|------------|
| Julio      | 10          | 142        |
| Agosto     | 7           | 60         |
| Septiembre | 7           | 92         |
| TOTAL      | 24          | 294        |

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

Estándar >= 1

Número de actividades mensuales programadas: 24

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: julio-septiembre

| Solicitudes de uso de instalaciones |                |       |
|-------------------------------------|----------------|-------|
| Contestadas en plazo                | Fuera de plazo | TOTAL |
| 10                                  | 0              | 10    |

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

Estándar: 100%

### 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 Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: julio-septiembre

| Modificaciones comunicadas |                |       |
|----------------------------|----------------|-------|
| En plazo                   | Fuera de plazo | TOTAL |
| 0                          | 0              | 0     |

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

Estándar: 100%

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

### Medidas correctivas - Cuarto trimestre 2021

#### 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: 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%         | 99,02%       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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%         |

| Compromiso                                                                                                                                                                                                            | RESULTADO ENCUESTA ANUAL                                                                                                                                                                 |                                           |                                           |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 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. | <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: <b>4,41</b></li> </ul> |                                           |                                           |                                            |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                        | 1º Trimestre                                                                                                                                                                             | 2º Trimestre                              |                                           |                                            |
|                                                                                                                                                                                                                       | 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                                                                                                                                                                          | 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.                                                                                                                                    | <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                                                                                                                                                            | 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                    |

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2021 sigue viéndose afectado parcialmente por las consecuencias de la pandemia COVID-19 pues, aunque la Biblioteca de Castilla-La Mancha retomó su horario continuado de 8:30 a 21:00 horas, las recomendaciones de mantener las distancias de seguridad y evitar aglomeraciones en interiores han seguido condicionando la afluencia de personas usuarias en la utilización de los servicios de la Biblioteca y en la participación en las distintas actividades de la Biblioteca.

En este cuarto trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 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. Las 2 incidencias detectadas han sido del área de préstamo, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no pudieron atender convenientemente las solicitudes en el plazo comprometido.
- **Compromiso 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. La única incidencia detectada pertenece al grupo de solicitudes de personas usuarias. Se produjo por acumulación de tareas debida a la ausencia de personal por vacaciones.
- **Compromiso 6.** Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca. La única incidencia detectada se deriva de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia en los periodos vacacionales.
- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y a la red WIFI de la Biblioteca. El incumplimiento parcial de este compromiso se debe a cuestiones técnicas, ya que, de los 24 equipos disponibles en la Biblioteca, 2 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación y 3 para mantener la distancia de seguridad.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.**

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                     | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 188                          | 2              | 190   | 98,95%                     |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,95%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las 2 incidencias detectadas han sido del área de préstamo, y se ha debido a la acumulación de carga de trabajo y vacaciones, que hizo que no pudieran atenderse convenientemente las peticiones.

| Desiderata | Fecha petición | Fecha respuesta | Incidencia                                     |
|------------|----------------|-----------------|------------------------------------------------|
| 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 |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia de un descuido puntual en atender las contestaciones de las desideratas, se toma la siguiente medida:

- Corrección.**

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.

**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: octubre-diciembre**

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

| Gestión solicitudes P. I. Usuarios |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                           | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 101                                | 1              | 102   | 99,02%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **96,66 %**

Estándar: 100%

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia en periodo vacacional que produjo una acumulación de tareas que produjo un retraso en el tiempo de respuesta.

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

| Número registro | Fecha petición | Fecha contestación | Carta de servicios | Observaciones                                   |
|-----------------|----------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------------------|
| 496             | 23/12/2021     | 11/01/2022         | Fuera de plazo     | Retraso por acumulación de tareas y vacaciones. |

#### MEDIDAS CORRECTIVAS

Aunque escasa, pero dada la reincidencia en las causas de los incumplimientos del seguimiento de los compromisos, se toma la siguiente medida:

- Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de incrementar el cuidado en la gestión de las peticiones en las semanas críticas de los periodos vacacionales.

## Compromiso 6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca

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 |              |
| 20                    | 1              | 21              | 95,24%       |

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: **95,24%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada se produce por la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de las incidencias en periodos vacacionales, pues la carga de trabajo del Área de Préstamo aumenta.

| Ref. | Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha aviso usuario | Causa                     |
|------|-------------------|------------------|---------------------|---------------------------|
| 61   | 10031117696       | 29/12/2021       | 07/01/2022          | Retraso en el seguimiento |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
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 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: octubre-diciembre

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

| Equipos disponibles |           |         |
|---------------------|-----------|---------|
| Octubre             | Noviembre | Octubre |
| 17                  | 17        | 17      |

| Equipos disponibles | Equipos no disponibles | TOTAL |
|---------------------|------------------------|-------|
| 17                  | 5                      | 24    |

Número de puestos disponibles en el período: **17**

Estándar:  $\geq 20$

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 5 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas que afectan a los siguientes equipos:

| Incidencias en equipos con acceso a Internet |          |                                              |
|----------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|
| Equipos                                      | Sala     | Observaciones                                |
| 2                                            | Infantil | Pendiente renovación de equipos              |
| 3                                            | Enclave  | Precintados para mantener la distancia COVID |

### 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.

El nuevo procedimiento implantado para la recogida de datos, ha tenido que paralizarse temporalmente pues por problemas técnicos ya no se realiza un encendido de todos los ordenadores en remoto. Por ello, solo se anotan las incidencias señaladas por las personas usuarias cuando ellas encienden los ordenadores.