

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

### Medidas correctivas - Primer trimestre 2022

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguimiento anual                                    |              |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.                                                                  | Satisfacción con la forma de expresión del personal: |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Satisfacción con el trato recibido:                  |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Media:                                               |              |              |              |
| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1º Trimestre                                         | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
| 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.                                                                                        | 100%                                                 |              |              |              |
| 3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.                                                                                                               | 100%                                                 |              |              |              |
| 4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100%                                                 |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,69%                                               |              |              |              |
| 5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.                                                                                                                              | 100%                                                 |              |              |              |
| 6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                   | 100%                                                 |              |              |              |
| 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                     | Web: 100%                                            |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Facebook: 100%                                       |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Twitter: 100%                                        |              |              |              |
| 8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                                             | 16 puestos                                           |              |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0 días sin Wifi                                      |              |              |              |
| 9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.                                                                                                                                                                                                                    | 3 equipos de reproducción                            |              |              |              |

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

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2022 sigue viéndose afectado, aunque ya mínimamente por las consecuencias de la pandemia COVID-19 pues 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 primer trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 4.** Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. La única incidencia detectada pertenece al grupo de solicitudes de bibliotecas, y es debida a que no se ha encontrado la documentación justificativa completa, pero el préstamo se realizó con normalidad.
- **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 5 para mantener la distancia de seguridad.
- **Compromiso 13.** Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca. Se ha producido una única incidencia, debida a la ausencia imprevista y puntual del responsable.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

- 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 |                            |
| 329                                   | 1              | 330   | 99,69%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,69 %**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia en la que no se ha localizado el correo electrónico de contestación, pero el préstamo se realizó con total normalidad.

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

| Número registro | Fecha petición | Fecha contestación | Carta de servicios | Observaciones                        |
|-----------------|----------------|--------------------|--------------------|--------------------------------------|
| 61 BIS          | 26/01/2022     | No consta          | Fuera de plazo     | No consta el correo de contestación. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dada la reincidencia en la causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso de la falta de algún documento justificativo del expediente, 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 conservando todas las comunicaciones en el expediente.

### 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 |
| 16                  | 16      | 16    |

| Equipos disponibles | Equipos no disponibles | TOTAL |
|---------------------|------------------------|-------|
| 16                  | 7                      | 23    |

Número de puestos disponibles en el período: **16**

Estándar: >= 20

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 7 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas y medidas de seguridad, que afectan a los siguientes equipos:

| Incidencias en equipos con acceso a Internet |          |                                              |
|----------------------------------------------|----------|----------------------------------------------|
| Equipos                                      | Sala     | Observaciones                                |
| 2                                            | Infantil | Pendiente renovación de equipos              |
| 5                                            | 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.

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

Seguimiento: Trimestral

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

Recuento trimestral

Periodo: enero.marzo

| Respuestas realizadas |                |                 | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta |              |
| 40                    | 1              | 41              | 98%          |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **98%**

Estándar: 100%

**CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO**

La única incidencia detectada se produce por la ausencia imprevista del responsable.

| ID de la Petición | Fecha de creación | Fecha contestación | Observaciones           |
|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------------|
| INC000000073479   | 17/01/2022        | 29/01/2022         | Prórroga de baja médica |

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

Debido a que el incumplimiento se ha producido por la ausencia imprevista y puntual del responsable de estas tareas tan especializadas, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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

### Medidas correctivas - Primer trimestre 2022

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguimiento anual                                    |                                  |              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|--------------|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.                                                                  | Satisfacción con la forma de expresión del personal: |                                  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Satisfacción con el trato recibido:                  |                                  |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Media:                                               |                                  |              |              |
| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1º Trimestre                                         | 2º Trimestre                     | 3º trimestre | 4º trimestre |
| 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.                                                                                        | 100%                                                 | 80%                              |              |              |
| 3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.                                                                                                               | 100%                                                 | 98,65%                           |              |              |
| 4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100%                                                 | 100%                             |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,69%                                               | 99,59%                           |              |              |
| 5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.                                                                                                                              | 100%                                                 | 91,66%                           |              |              |
| 6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                   | 100%                                                 | 100%                             |              |              |
| 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                     | Web: 100%                                            | Web: 100%                        |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Facebook: 100%                                       | Facebook: 100%                   |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Twitter: 100%                                        | Twitter: 100%                    |              |              |
| 8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                                             | 16 puestos                                           | 23 puestos<br>0 días<br>sin Wifi |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0 días sin Wifi                                      |                                  |              |              |
| 9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.                                                                                                                                                                                                                    | 3 equipos de reproducción                            | 3 equipos de reproducción        |              |              |

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



## INTRODUCCIÓN

En este segundo trimestre de 2022 se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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. La única incidencia fue por causa de fuerza mayor, pues se produjo por una emergencia de seguridad por incendio en el Museo del Ejército.
- **Compromiso 3.** Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales. Las cuatro incidencias se han producido por descuidos a la hora de anotar los datos de las peticiones.
- **Compromiso 4.** Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. La única incidencia detectada pertenece al grupo de solicitudes de bibliotecas, y es debida a que no se archivó correctamente la solicitud, por lo que tuvo que ser remitida de nuevo por la biblioteca peticionaria y ello retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad.
- **Compromiso 5.** Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca. Una única incidencia que se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca.

## 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

Periodo: abril-junio

| Cambios programados informados |                |       |
|--------------------------------|----------------|-------|
| En plazo                       | Fuera de plazo | TOTAL |
| 4                              | 1              | 5     |

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

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La causa del incumplimiento fue un cierre de emergencia por causa de fuerza mayor: el incendio del Museo de Ejército que se produjo el 20 de junio de 2022.

| Ref. | Servicio   | Cambio programado           | Fecha cambio | Fecha aviso | Observaciones                                                                                                      |
|------|------------|-----------------------------|--------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3    | Biblioteca | Cierre por emergencia grave | 20/06/2022   | 20/06/2022  | Se produjo un incendio en el Museo del Ejército y por cuestiones de seguridad cerró la Biblioteca durante ese día. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado el carácter excepcional y totalmente fortuito, imposible de predecir, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN |                |       | CUMPLIMIENTO<br>COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|----------------------------|
| En plazo                     | Fuera de plazo | TOTAL |                            |
| 292                          | 4              | 196   | 98,65%                     |

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,65%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a no cumplimentar todos los datos requeridos, por lo que no se puede conocer si se cumplió el plazo o no. Quizás estos errores se han producido porque la actividad de la biblioteca ha ido en aumento y debemos adaptarnos a la vuelta al flujo de trabajo habitual previo a la pandemia.

| Desiderata | Fecha petición | Fecha respuesta | Incidencia                                               |
|------------|----------------|-----------------|----------------------------------------------------------|
| 33670      |                |                 | No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta. |
| 33557      | 28/05/2022     | 13/06/2022      | Se traspapeló la petición.                               |
| 33536      |                |                 | No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta. |
| 33450      |                |                 | No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso es la falta de cumplimentación de todos los datos requeridos para cada petición, se toma la siguiente medida:

- Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de comprobar que se han cumplimentado todos los datos de cada petición.

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

**Periodo: abril-junio**

- 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 |                            |
| 243                                   | 1              | 244   | 99,59%                     |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,59 %**

Estándar: 100%

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia debido a que se había traspapelado la solicitud, por lo que tuvo que ser remitida de nuevo por la biblioteca peticionaria y ello retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad.

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

| Ref. | Biblioteca<br>peticionaria  | Título                               | Fecha<br>recepción | Fecha<br>contestación | Observaciones                                                                          |
|------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 4    | BPM "Ramón<br>Alonso Luzzy" | La humanidad<br>aumentada/Éric Sadin | 29/04/2022         | 06/05/2022            | No aparecía la solicitud y han tenido que reenviarla desde la biblioteca peticionaria. |

#### MEDIDAS CORRECTIVAS

En el seguimiento de la Carta de servicios se observa este incumplimiento parcial de forma reincidente. Dado el número tan alto de peticiones de préstamo interbibliotecario que recibe la biblioteca todos los meses, es difícil reducir el margen de error a cero, por lo que no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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

Seguimiento: Trimestral

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

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

| Respuestas realizadas |                |                 | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta |              |
| 11                    | 1              | 12              | 91,66%       |

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: **91,66 %**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca.

| Ref. | Documento | Fecha de pérdida | Fecha aviso usuario | Causa                                                              |
|------|-----------|------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 13   | 1172779   | 06/05/2022       | 13/05/2022          | Se priorizaron otras tareas y al final se pasó el plazo por 1 día. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es la carga de trabajo del área encargada de su seguimiento, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de mejorar la organización y planificación del trabajo para que puedan realizarse todas las labores que deben gestionar en el plazo comprometido.

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

### Medidas correctivas – Cuarto trimestre 2022

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Seguimiento anual                                    |                           |                           |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.                                                                  | Satisfacción con la forma de expresión del personal: |                           |                           |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Satisfacción con el trato recibido:                  |                           |                           |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Media:                                               |                           |                           |                           |
| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1º Trimestre                                         | 2º Trimestre              | 3º trimestre              | 4º trimestre              |
| 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.                                                                                        | 100%                                                 | 80%                       | 100%                      | 100%                      |
| 3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.                                                                                                               | 100%                                                 | 98,65%                    | 98,94%                    | 96,68%                    |
| 4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100%                                                 | 100%                      | 100%                      | 100%                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 99,69%                                               | 99,59%                    | 100%                      | 99,31%                    |
| 5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.                                                                                                                              | 100%                                                 | 91,66%                    | 100%                      | 99%                       |
| 6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.                                                                                                                                                                                                                   | 100%                                                 | 100%                      | 100%                      | 99,49%                    |
| 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                     | Web: 100%                                            | Web: 100%                 | Web: 100%                 | 100%                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Facebook: 100%                                       | Facebook: 100%            | Facebook: 100%            | 100%                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Twitter: 100%                                        | Twitter: 100%             | Twitter: 100%             | 100%                      |
| 8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.                                                                                                                                                                                                             | 16 puestos                                           | 23 puestos                | 23 puestos                | 23 puestos                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0 días sin Wifi                                      | 0 días sin Wifi           | 0 días sin Wifi           | 0 días sin Wifi           |
| 9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.                                                                                                                                                                                                                    | 3 equipos de reproducción                            | 3 equipos de reproducción | 3 equipos de reproducción | 3 equipos de reproducción |

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

## INTRODUCCIÓN

En este cuarto trimestre de 2022 se producen tres incumplimientos:

- **Compromiso 3.** Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales. Las ocho incidencias se han producido durante los periodos vacaciones en los que hay escaso personal.
- **Compromiso 4.** Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles. Se han producido tres incidencias en las que ha habido un error en la tramitación de los títulos solicitados. Se han prestado y enviado títulos que no eran los solicitados, por lo se retrasó el plazo de respuesta, pero los préstamos se realizaron con normalidad.
- **Compromiso 6:** Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles. La única incidencia es muy puntual, pues es un compromiso que normalmente se cumple siempre. Se debió a coincidir con un periodo vacacional.



## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

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

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a que se contestan con retraso en periodos vacacionales cuando falta personal.

| Desiderata | Fecha petición | Fecha respuesta | Incidenia                                                                |
|------------|----------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 34663      | 07/10/2022     | 17/10/2022      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 34887      | 03/11/2022     | 05/12/2022      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 34972      | 11/11/2022     | 07/12/2022      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 35106      | 29/11/2022     | 07/12/2022      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 35334      | 29/12/2022     | 09/01/2023      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 35335      | 29/12/2022     | 09/01/2023      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 35336      | 29/12/2022     | 09/01/2023      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |
| 35342      | 30/12/2022     | 09/01/2023      | El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso es el retraso por periodos vacacionales, se toma la siguiente medida:

- Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de establecer mecanismos para evitar estos retrasos, como que cuando el responsable vaya a estar ausente otra persona pueda responder.

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

| PERIODO | GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS |                |       | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|---------|--------------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
|         | En plazo                             | Fuera de plazo | TOTAL |                         |
| Oct-dic | 144                                  | 1              | 145   | 99,31%                  |

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,31%**

Estándar: 100%

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

| PERIODO | GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS |                |       | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|---------|-----------------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
|         | En plazo                                | Fuera de plazo | TOTAL |                         |
| Oct-dic | 199                                     | 2              | 201   | 99%                     |

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

Estándar: 100%

## CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se han producido tres incidencias en las que ha habido un error en la tramitación de los títulos solicitados. Se han prestado y enviado títulos que no eran los solicitados, por lo se retrasó el plazo de respuesta, pero los préstamos se realizaron con normalidad.

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

| NÚMERO DE LECTOR | APELLIDOS Y NOMBRE      | TÍTULO                          | FECHA PETICIÓN | FECHA CONSTESTACIÓN | OBSERVACIONES  |
|------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------|---------------------|----------------|
| L100785965       | Sánchez Fuentes, Grecia | La cerámica prehistórica a mano | 07/12/2022     | 16/12/2022          | Fuera de plazo |

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

| Ref.         | Biblioteca<br>peticionaria | Título                              | Fecha<br>recepción | Fecha<br>contestación | Observaciones                                                                                                                                                     |
|--------------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 602<br>BIS 1 | BPM<br>NOBLEJAS            | Nelson's dream                      | 19/10/2022         | 20/10/2022            | Prestada y enviada por error a BPE Guadalajara, su remisión a la peticionaria correcta retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad. |
| 602          | BPM<br>HERENCIA            | Mujeres que corren<br>con los lobos | 19/10/2022         | 20/10/2022            | Prestada y enviada por error a BPM Noblejas, su remisión a la peticionaria correcta retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad.    |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento de este compromiso son consecuencia directa del gran volumen de peticiones de préstamo interbibliotecario, unido al resto de otras tareas en el área de préstamo, también muy importantes para el funcionamiento diario de la biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**  
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de asegurarse, en la tramitación de la petición, de reflejar todos los datos requeridos y un seguimiento lo más exhaustivo posible de todas las peticiones.

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

|                                                                                                                                                              |                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Seguimiento: Trimestral<br>Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.<br>Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual | Periodo: octubre-diciembre |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

| Preguntas contestadas |                |       | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-------|--------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL |              |
| 197                   | 1              | 198   | 99,49%       |

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 99,49%

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada se produce por la ausencia imprevista del responsable.

| Pregunta | Fecha petición | Fecha respuesta | Incidencia                                                  |
|----------|----------------|-----------------|-------------------------------------------------------------|
| 48       | 28/10/2022     | 02/11/2022      | Es un retraso mínimo, ya que el 1 de noviembre fue festivo. |

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Solo ha habido un incumplimiento, que se dio durante un puente. Dado que fue un tema puntual y es el único que se ha producido durante el año no se considera tomar ninguna medida correctora.