

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2023

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.	99,08%			
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.	95,62%			
	100%			
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.	93,3%			
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.	23 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.	52 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	335 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	100%			

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2023.

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

- **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 tres incidencias se han producido en las siguientes circunstancias: dos durante los periodos de vacaciones en los que hay escaso personal y una tercera por un error puntual. Entendemos que son excepciones los tres errores que se han producido entre un total de 328.
- **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. En las respuestas a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas no ha habido incidencias, pero en cambio sí ha habido 7 en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales, por lo que se toma una medida correctora.
- **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 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: enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
325	3	328	99,08%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,08%
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	Incidencia
35565	24/01/2023	01/02/2023	El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal.
35570	24/01/2023	01/02/2023	El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal.
34972	29/03/2023	18/04/2023	Esta desiderata se traspapela y se contesta con retraso.

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: enero-marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
153	7	160	95,62%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **95,62%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se han producido 7 incidencias en este trimestre, un número superior a todo el año 2022 en el que hubo 4. Parece que en periodos vacacionales la falta de personal ha sido el causante de esta problemática.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
09	01/01/2023	05/01/2023	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal
20	02/01/2023	09/01/2023	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal.
21	05/01/2022	13/01/2022	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal.
30	09/01/2023	13/01/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.
49	19/01/2023		Fuera de plazo	Petición que fue anulada por el usuario, pero no consta fecha de llamada o e-mail, por lo que se considera "fuera de plazo".
87	17/02/2023	22/02/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.
153	23/03/2023	28/03/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado el aumento de incumplimiento del seguimiento de este compromiso, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó por escrito a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de incrementar el cuidado en la gestión de las peticiones especialmente en periodos vacacionales para evitar estos retrasos, de modo que cuando el responsable vaya a estar ausente otra persona pueda responder.

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 Préstamo e Infantil.

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	1	15	93,3%

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: 93,3%

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 y a veces con escaso personal.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
7	1000592713	02/02/2023	desconocida	La causa es una situación de personal insuficiente.

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 - Segundo trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	100%	100%		
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.	99,08%	99%		
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.	95,62%	99%		
	100%	100%		
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.	93,3%	87,5%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%		
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.	23 puestos	23 puestos 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		

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	52 actividades de formación	50 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	335 actividades trimestrales	329 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	100%	100%		

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2023.

En este trimestre se producen el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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 tres incidencias se han producido en las siguientes circunstancias: dos se tramitan correctamente en cuanto que se proporciona el material solicitado (ya estaba comprado previamente), si bien al no ser un procedimiento habitual en la gestión de desideratas, los trámites no son los habituales y no se reflejan correctamente en la documentación. La tercera incidencia se produce porque se pide un libro electrónico que hay que solicitarlo de otro modo, y se produce un retraso en la respuesta. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de 300 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. En las respuestas a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas no ha habido incidencias, pero en cambio sí ha habido 1 en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales, si bien ha sido un retraso de solo un día, y en un periodo de vacaciones. No se toman medidas correctoras.
- **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.

Se producen dos incidencias, en ambos casos se excede el plazo de contestación de 5 días hábiles en un día, es debido a que en ese periodo concreto había falta de personal en el Área de Préstamo de la Biblioteca. 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.

- **Compromiso 6.** Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles. Se produce una única incidencia, y el retraso es un solo día: hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email, aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles (un día de retraso). No se considera necesario tomar medidas correctoras.

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: abril-junio 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
297	3	300	99%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99%**

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	Incidencia
36329	18/04/2023	25/04/2023	Aunque pedía una desiderata de libro-e que tiene que ir por otra vía (a E-Biblio), se la contesta con retraso.
36173	01/04/2023	12/04/2023	Han comprobado que los materiales se les sirvieron enseguida, posiblemente los materiales ya se habían adquirido antes de que hicieran las desideratas y en ese momento no se contesta porque se tramitan directamente y se les avisa por sms.
36915	06/06/2023	19/06/2023	Han comprobado que los materiales se les sirvieron enseguida, posiblemente los materiales se habían adquirido antes de que hicieran las desideratas y en ese momento no se contesta porque se tramitan directamente y se les avisa por sms.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso en la primera incidencia es por un retraso en la contestación a una solicitud errónea, aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.

En las otras dos, el incumplimiento es más bien formal, ya que se les sirve el material y se les avisa, si bien no según los cauces habituales. Aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.

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 usuarios individuales:**

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
99	1	100	99%

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

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
229	31/05/2023	05/06/2023	No cumple	El plazo es de 3 días para contestar, se tardan 4.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dada la gran mejora del cumplimiento de este compromiso con respecto al trimestre anterior, no se considera necesario tomar medidas correctoras.

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 Préstamo e Infantil.

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	2	16	87,5%

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: **87,5%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las dos únicas incidencias detectadas se producen por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca y a veces cuentan con escaso personal.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
19	1318769	24/05/2023	02/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había solo un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona, que se ve obligada a atender las que exigen respuesta inmediata y a relegar las restantes.
20	1336410	25/05/2023	03/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había únicamente un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona, que se ve obligada a atender las que exigen respuesta inmediata y a relegar las restantes.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es la falta de personal en un periodo determinado junto con la carga de trabajo habitual 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.

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

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: abril-junio

Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
155	1	156	99,35%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **99,35%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles siguiente (un día de retraso).

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
4535	17/06/2023	21/06/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles siguiente (un día de retraso).

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso, según informan los responsables, fue un error puntual. Aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	100%	
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.	99,08%	99%	99,53%	
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.	95,62%	99%	99,30%	
	100%	100%	99,52%	
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.	93,3%	87,5%	94,11%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%	99,09%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 84,61%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	23 puestos	23 puestos	23 puestos	
	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	
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	52 actividades de formación	50 actividades de formación	15 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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	100%	100%	100%	

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2023.

En este trimestre se producen el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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.**

La incidencia se ha producido en las siguientes circunstancias: se pide una solicitud de compra a la sala equivocada (llegó a otra sala diferente de Préstamo), y es en la comunicación entre ambas salas cuando se produce un retraso. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de más de 200 peticiones. Se consideran puntuales y no se toman medidas correctoras.

- **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.**

En las respuestas a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas ha habido una incidencia (llegó a otra sala diferente de Préstamo), y también ha habido una incidencia en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales. Se consideran puntuales y no se toman medidas correctoras.

- **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.**

Se produce una incidencia en la que se excede el plazo de contestación de 5 días hábiles en un día, es debido a que en ese periodo concreto había falta de personal en el Área de Préstamo de la Biblioteca. 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.

- **Compromiso 6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.**

Hay dos retrasos en la contestación de la Sala CLM a emails, aunque los retrasos son solo de uno o dos días, se observa que es un error repetido. Se considera necesario tomar medidas correctoras: se envía un email en el que se comunican los errores y la necesidad de corregirlos adecuadamente.

- **Compromiso 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.** Se producen dos incidencias puntuales en la actualización semanal de la web, es un periodo vacacional con escasa información nueva, de todas maneras se trata con los responsables verbalmente.

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: julio-septiembre 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
216	1	217	99,53%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,53%
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a que la petición no llega por el cauce debido y se produce un retraso en la comunicación entre salas en periodo vacacional.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
37261	02/08/2023	10/08/2023	La explicación del retraso es que la petición no llega por el cauce debido: El e-mail de la Sala de lectura llega al correo de prestamo.bclm@jccm.es el día 10/08/23

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso es por una incidencia originada por email que llega a la Sala de lectura en vez de a Préstamo, es en esta comunicación entre ambas salas cuando se produce un retraso, aclarado el tema verbalmente con las salas correspondientes no se consideran necesario tomar ninguna medida.

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: julio-septiembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
142	1	143	99,30%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,30%**

Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
211	1	212	99,52%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,52 %**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

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

NÚMERO DE LECTOR	APELLIDOS Y NOMBRE	TÍTULO	FECHA PETICIÓN	FECHA CONSTESTACIÓN	OBSERVACIONES
L3796162	Del Viso, Josefina	El Zohar	25/07/2023	01/08/2023	Fuera de plazo.

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre. Según la persona responsable porque no se ve bien la fecha de entrega del formulario y hay dudas: puede ser el 25 o el 28.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
B UNI 4	25/08/2023	31/08/2023	No cumple	Fuera de plazo.

Se ha producido una incidencia en este trimestre. Según se ha explicado: Solicitud reenviada por error a la Sala CLM (en vez de Sala de Préstamo). La Biblioteca USC se interesa por el estado de la tramitación el 31/08/2023. El libro sale en el correo ese mismo día (31/08/2023).

MEDIDAS CORRECTIVAS

Al tratarse de dos errores puntuales que no son representativos del gran volumen de trabajo realizado, no se considera necesario tomar medidas correctoras.

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 Préstamo e Infantil.

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
16	1	17	94,11%

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: 94,11%

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada, es un retraso en la contestación que se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca y a veces cuentan con escaso personal en periodos vacacionales.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
30	1003364790	21/07/2023	27/07/2023	La causa es un periodo vacacional en la que hay una situación de personal insuficiente.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es la falta de personal en un periodo determinado junto con la carga de trabajo habitual 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.

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

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: julio-septiembre

Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
218	2	220	99,09%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,09%
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Hay dos retrasos en la contestación de la Sala CLM a emails, aunque los retrasos son solo de uno o dos días, se observa que es un error repetido.

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
4593	18/07/2023	21/07/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con un día de retraso.
4745	11/09/2023	15/09/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con dos días de retraso.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso, al ser repetido se les envía un email a los responsables de la sala para que tomen las medidas oportunas.

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

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados 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	TOTAL
Actualizaciones	7	2	9	5	4	11	0	0	8	7	28	23	20	124

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **85,71%**
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 12 de 14
Estándar=>1

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que hay dos semanas en las que no se actualiza la web, según nos explican los responsables es por la falta de contenidos dichas semanas de verano.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es un tema puntual, 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 tengan previstos contenidos para determinados periodos.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Cuarto trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	100%	100%
3. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	99,08%	99%	99,53%	99,47%
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.	95,62%	99%	99,30%	98,75%
	100%	100%	99,52%	99,71%
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.	93,3%	87,5%	94,11%	100%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	99,35%	99,09%	100%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 84,61%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	23 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.	52 actividades de formación	50 actividades de formación	15 actividades de formación	57 actividades de formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 actividades trimestrales	361 act. 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	100%	100%	100%	100%

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2023.

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

- **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.**

La incidencia se ha producido porque no se registra la fecha de la petición ni la fecha de respuesta. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de casi de 200 peticiones. Se considera un error puntual y no se toman medidas correctoras.

- **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.**

En las respuestas a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas ha habido una incidencia (se traspapeló y se atendió fuera de plazo), y también ha habido dos incidencias en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales (el error fue que no se reflejó la respuesta por escrito). Se consideran faltas puntuales y no se toman medidas correctoras.

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: Oct.-diciembre 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
188	1	189	99,47

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,47%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a un error puntual ya que no se registra la fecha de la petición ni la fecha de respuesta.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
37860	18/10/2023	07/11/2023	No se registra ni la fecha de petición ni la fecha de respuesta. La explicación es que se trata de un despiste de algún trabajador.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso es un error puntual entre 189 bien tramitadas, aclarado el tema verbalmente con la sala correspondiente no se considera necesario tomar ninguna medida.

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: octubre- diciembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
158	2	160	98,75%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 98,75%

Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
348	1	349	99,71%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 99,71 %

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

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

NÚMERO DE LECTOR	APELLIDOS Y NOMBRE	TÍTULO	FECHA PETICIÓN	FECHA CONSTESTACIÓN	OBSERVACIONES
L3927791	Illescas Díaz, Laura	Conjuros y rogativas contra las plagas de langosta...	08/11/2023		Fuera de plazo.
L3927791	Illescas Díaz, Laura	Entre la religiosidad popular y la institucional	09/11/2023		Fuera de plazo

Explicación: no hay constancia escrita del Acuse. Se aprovechó una llamada telefónica suya para comentarle que una de sus peticiones está incluida en una obra de nuestra colección y la otra podía conseguirla en Internet, pero no se reflejó por escrito.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
BPE CLM 263	19/10/2023	06/11/2023	No cumple	Fuera de plazo. La petición se traspapeló y se incumplieron los plazos de respuesta.

Se ha producido una incidencia en este trimestre. Según se ha explicado: La petición se traspapeló y se incumplieron los plazos de respuesta.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Al tratarse de errores puntuales que no son representativos del gran volumen de trabajo realizado, no se considera necesario tomar medidas correctoras.