

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2024

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.	97,53%			
	99,70%			
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.	20 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.	48 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	256 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 2024.

En este primer trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos. Si bien en el Compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario) ha habido algunas errores:

- Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles: en este parte del compromiso 4 solicitudes se han tramitado fuera de plazo.
- Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles: En esta parte del compromiso ha habido una solicitud tramitada fuera de plazo.

Dado que el umbral es <95% están ambas dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora.

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 usuarios individuales:**

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
158	4	162	97,53%

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 97,53%

Estándar: 100%

Umbral <95%

SOLICITUDES QUE NO SE HAN CONTESTADO EN PLAZO

Se han producido 4 incidencias en este trimestre.

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Nº DE LECTOR	Observaciones
103	19/02/2024		L3901191	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. Se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.
20	17/02/2024	24/02/2024	L52249553	Hay un retraso en la contestación.
21	08/03/2024		L2517300	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.
30	21/03/2024		L3935867	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 97,53%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

MEDIDAS CORRECTIVAS

No se considera necesario tomar medidas correctoras.

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. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
343	1	344	99,70%

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 99,70%

Estándar: 100%

SOLICITUDES QUE NO SE HAN CONTESTADO EN PLAZO

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Bib. peticionaria	Observaciones
188	07/03/2024		BPM ARGAMASILLA DE ALBA	No tenemos fecha de contestación, pero se envía el 27/03/2024

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 99,70%

Estándar: 100%

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que solo hay un error en el cumplimiento de este compromiso no se considera necesario tomar medidas correctoras.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Segundo trimestre 2024

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%	66,6 %		
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%	97,8%		
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.	97,53%	100%		
	99,70%	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.	100%	100%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%		
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.	20 puestos	20 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.	48 actividades de formación	34 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	256 actividades trimestrales	290 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 2024.

En este segundo trimestre se produce un incumplimiento de 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.*

Este compromiso no se cumplió porque un aviso se hizo fuera de plazo: el cambio del periodo de tiempo para el préstamo de materiales se avisó con 3 días de antelación, no con 5.

En los compromisos 3 y 6 no se ha llegado a un cumplimiento del 100%, si bien no se ha bajado del umbral del <95% , por lo que no hay incumplimiento.

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:
---	----------

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	1	3

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 66,6 %
Estándar: 100%

Servicio afectado	Cambio programado	Fecha del cambio	Fecha de aviso	Doc.
Préstamo	Días de préstamo de materiales	15/06/2024	12/06/2024	3

Se comenta verbalmente con la persona responsable para evitar que se repita esta situación.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Tercer trimestre 2024

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%	66,6 %	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%	97,8%	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.	97,53%	100%	96,84%	
	99,70%	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.	100%	100%	83,3%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,30%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 84,61%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 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	
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 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%	

DETALLE COMPROMISOS

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

Seguimiento: Anual

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

Periodo: Año 2024

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

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

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

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

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
162	0	162	100%

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

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
184	6	190	96,84%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 96,84%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
283	0	283	100%

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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: Julio-sept.

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

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: 83,3%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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-sept.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
167	1	168	99,40%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	5,36%	Webopac	7	4,17%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	147	87,50%
Hemeroteca	0	0,00%	Formulario web	3	1,79%
Sala General	20	11,90%	Pregunte	10	5,95%
Servicios Técnicos Internos	137	82%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	168	100%	TOTAL	168	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,40%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

• Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	3	6	6	0	3	12	2	4	5	11	9	22	21	104

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,30%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 104

Estándar=>1 semanal

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Facebook Adultos.	8	9	14	5	11	12	8	10	12	15	11	15	22	152
Facebook Infantil / Juvenil	8	5	8	0	0	9	5	5	3	7	3	6	5	64
	16	14	22	5	11	21	13	15	15	22	14	21	27	216

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): 216

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 152

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 64

Estándar=>5 semanal

• Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (X / Twitter):

27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
10	18	16	20	18	17	8	10	22	20	32	34	31	256

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **84,61%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 256

Estándar=>15 semanal

Compromiso 8: Oferta de acceso 15 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

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

Equipos disponibles		
Julio	Agosto	Septiembre
20	20	20

Número de puestos disponibles en el período: 20

Estándar: ≥ 15

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

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
69	0	69	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: 100%

Estándar: = 100%

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Julio-sept.	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: 3

Estándar: ≥ 1

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: julio-sept.

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Julio	Adulto	2	31
	Infantil	5	60
Agosto	Adulto	2	48
	Infantil	3	30
Septiembre	Adulto	1	25
	Infantil	4	180
TOTAL		17	374

Número de actividades trimestrales ofertadas: 17

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

MESES	Actividades	Asistentes
Julio	16	351
Agosto	13	264
Septiembre	26	1033
TOTAL	55	1648

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

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 55

Estándar >=10

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

Seguimiento: Trimestral Registro informatizado en p: Carta de servicios Recuento anual	Periodo: julio-septiembre
--	---------------------------

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
60	0	60

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

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

Seguimiento: Trimestral. Registro informatizado en p:/Carta de servicios Recuento anual	Periodo: julio-septiembre
---	---------------------------

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
127	0	127

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Cuarto trimestre 2024

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%	66,6 %	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%	97,8%	100%	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.	97,53%	100%	96,84%	100%
	99,70%	100%	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.	100%	100%	83,3%	82,35%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	99,44%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,30%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	X: 100%	X: 100%	X: 92,3%	X: 92,3%
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 puestos	20 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.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	51 act. De formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 actividades trimestrales	299 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	100%	100%	100%	100%

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2024

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

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

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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: octubre-dic.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	3	17	82,35%

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: 82,35%

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las incidencias detectadas, 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 determinados periodos.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
50	1003508709	02/10/2024	11/10/2024	Se avisa fuera de plazo
56	1000856693	28/11/2024	12/12/2024	Se avisa fuera de plazo
57	1001781177	28/11/2024	11/12/2024	Se avisa fuera de plazo

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 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: octubre-dic.

- Actualización de la información ofrecida en la Red X:**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Actualizaciones	43	31	40	32	27	39	41	36	25	27	33	21	5	400

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la Red X: **92,3%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la red X: 12 de 13. Total 400

Estándar=>15 semanal

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que hay una semana en las que no se actualiza la red X, según nos explican los responsables es por la falta de contenidos en periodo vacacional.

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.