

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2025

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.	97,9%			
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%			
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.	98,12%			
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.	47 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	332 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 2025.

En este primer trimestre **no se producen incumplimientos de los compromisos.**

Si bien han habido algunos errores o retrasos:

- En el 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): de 194 sugerencias de compra, cuatro se han contestado con retraso.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 213 respuestas, cuatro se han contestado con retraso.

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

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Segundo trimestre 2025

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.	97,9%	95,65%		
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%	97,7%		
	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%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%		
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	18 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.	47 actividades de formación	42 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	332 actividades trimestrales	267 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 2025.

En este segundo trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos.

Si bien ha habido algunos errores que repasamos:

- En el 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): de 161 sugerencias de compra, siete se han contestado con retraso, con lo que se ha rozado el incumplimiento. Se comunicará a los responsables por escrito para que se mejore este aspecto.
- En el compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles). En éstas tenemos 3 que no se sabe si realmente se han respondido en plazo ya que faltaban datos.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 95 respuestas, 3 se han contestado con retraso. Se estudia dónde están los errores para intentar evitarlos.

Pero, dado que el umbral es <95% todas están dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora más allá de comunicaciones verbales o escritas.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer trimestre 2025

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.	97,9%	95,65%	99,49%	
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%	97,7%	100%	
	100%	100%	99,28%	
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%	100%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%	99,08%	
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%	
	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.	20 puestos	18 puestos	18 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.	47 actividades de formación	42 actividades de formación	40 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	332 actividades trimestrales	267 actividades trimestrales	61 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 tercer trimestre del año 2025.

En este tercer trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos.

Si bien ha habido algunos errores que repasamos:

- En el 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): de 199 sugerencias de compra, una se han contestado con retraso.
- En el compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por otras bibliotecas se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles). En éstas tenemos 2 en las que se han producido retrasos por errores en la tramitación.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 109 respuestas, 1 se han contestado con retraso.
- En el Compromiso 12 (Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles): de 60 respuestas, 1 se han contestado con retraso en periodo de vacaciones.

Pero, dado que el umbral es <95% todas están dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora más allá de comunicaciones verbales o escritas.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Cuarto trimestre 2025

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.	97,9%	95,65%	99,49%	95,97%
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%	97,7%	100%	95,37%
	100%	100%	99,28%	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%	100%	92,85%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%	99,08%	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: 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.	20 puestos	18 puestos	18 puestos	18 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.	47 actividades de formación	42 actividades de formación	40 actividades de formación	62 actividades de formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	332 actividades trimestrales	267 actividades trimestrales	61 actividades trimestrales	270 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 2025.

En este tercer trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos.

Si bien ha habido algunos errores que repasamos:

- En el 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): de 199 sugerencias de compra, 8 se han contestado con retraso, si bien está dentro del umbral del >95%.
- En el compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles). En éstas tenemos 5 en las que se han producido retrasos por errores en la tramitación. Está dentro del umbral del >95%.

Pero, dado que el umbral es <95% todas están dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora más allá de comunicaciones verbales o escritas.

- En el 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) de 14 respuestas, 1 se han contestado con retraso, lo que ha originado que el cumplimiento sea del 92,85%, por debajo del umbral es <95% lo que implica un incumplimiento.

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	
13	1	14	92,85%

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: 92,85%

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La incidencias detectada es un retraso en la contestación que se produce que 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
21	1148735	21/11/2025	1/12/2025	Se avisa fuera de plazo por carga de trabajo y falta de personal

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.