

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2026

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.	89,23%			
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.	97,27%			
	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.	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.	18 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.	29 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	291 actividades trimestrales			
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	98,48%			
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 2026.

En este primer trimestre **se ha producido un incumplimiento de los compromisos.**

- 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, 23 se han contestado con retraso.

Explicación de este incumplimiento:

Las incidencias se concentran en la semana del 4 al 9 de enero y en la semana del 22 de enero al 4 de febrero. Cuando coincidieron la baja de dicho auxiliar y las vacaciones del técnico responsable del préstamo interbibliotecario, el personal de la sala, incluido el Técnico responsable de contestar las sugerencias de compra, se tuvo que organizar para tramitar en plazo el préstamo interbibliotecario. Como consecuencia, se creó un tapón en las sugerencias de compras que fue difícil subsanar. Personal insuficiente.

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 Koha. Recuento trimestral			Periodo: enero-marzo											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</th><th rowspan="2">CUMPLIMIENTO COMPROMISO</th></tr> <tr> <th>En plazo</th><th>Fuera de plazo</th><th>TOTAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>199</td><td>23</td><td>222</td><td>89,23%</td></tr> </tbody> </table> Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 89,23% Estándar: 100% Umbral: <95%				SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	199	23	222	89,23%
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL												
199	23	222	89,23%											
CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO														

Se observa que el incumplimiento es debido a que se contestan con retraso en periodo vacacional cuando falta el personal responsable.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
14	04/01/2026	13/01/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
15	05/01/2026	22/01/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
16	05/01/2026	13/01/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
17	05/01/2026	13/01/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
18	06/01/2026	14/01/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
53	22/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
56	24/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
57	25/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
58	25/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
59	26/01/2026	19/03/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
60	27/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
61	27/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
62	27/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
63	27/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
64	28/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
65	28/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
66	29/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
67	29/01/2026	06/02/2026	fuera de plazo-personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
68	31/01/2026	09/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
69	31/01/2026	09/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
70	31/01/2026	09/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
71	02/02/2026	10/02/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)
207	24/03/2026	16/04/2026	fuera de plazo--personal insuficiente (vacaciones, bajas médicas)

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso es el retraso por personal insuficiente en 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.

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Segundo trimestre 2026

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.	89,23%	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.	97,27%	95,6%		
	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.	100%	98,8%		
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.	18 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.	29 actividades de formación	87 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	291 actividades trimestrales	261 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	98,48%	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 2026.

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 215 sugerencias de compra, solo una se han contestado con retraso.
- 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 que se han respondido en plazo, con lo que se ha rozado el umbral de incumplimiento.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 86 respuestas, 1 se han contestado con retraso.

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.