

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

### Medidas correctivas – Cuarto trimestre 2022

#### RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

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

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

## INTRODUCCIÓN

En este cuarto trimestre de 2022 se producen tres incumplimientos:

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

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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

Seguimiento: Trimestral  
Registro en AbsysNet.  
Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

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

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

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

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

### MEDIDAS CORRECTIVAS

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

- **Corrección.**

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

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

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo

Recuento trimestral

Periodo: octubre-diciembre

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

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

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

Estándar: 100%

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

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

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

Estándar: 100%

## CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

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

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

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

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

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

### MEDIDAS CORRECTIVAS

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

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

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

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

**Periodo: octubre-diciembre**

Preguntas contestadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
197	1	<b>198</b>	<b>99,49%</b>

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **99,49%**  
Estándar: 100%

**CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO**

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

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

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

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