

## 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.