

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Carta de servicios

Cuarto trimestre** 2020

Medidas correctivas



** Seguimiento de compromisos del periodo Octubre - diciembre condicionado por pandemia Covid-19, que limita la celebración de actividades de carácter cultural y las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

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. | <ul style="list-style-type: none"> • 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% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 4. 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. | 99,5% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100 % | 100 % |
| 5. 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. | 99,4% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% | 100% |
| 6. 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% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 53 % | 63% |

| | 1º Trimestre | 2º Trimestre | 3º trimestre | 4º trimestre |
|---|---|--|--|---|
| 7. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita. | 100% 93% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 100% 96% | 100% |
| RESULTADO ENCUESTA ANUAL | | | | |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. | a) Web: 100% b)Facebook: 100% c) Twitter: 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | a) Web: 64% b)Facebook: 100% c) Twitter: 100% | a) Web: 100% b)Facebook: 100% c) Twitter: 100% |
| 9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca. | a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi | Seguimiento sin datos por cierre COVID | a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi | a) 25 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi |
| 10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.. | 3 equipos de reproducción disponible | Seguimiento sin datos por cierre COVID | 3 equipos de reproducción disponible | 3 equipos de reproducción disponible |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. | 28 actividades de formación ofertadas | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | 5 actividades de formación ofertadas |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales. | a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | a) 3 programas con 26 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad |
| 13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. | 100% | Seguimiento sin datos por cierre COVID | Suspendida la celebración de actividades | 66% |
| 14. Comunicar en un plazo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa y procedimiento técnico, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de la Biblioteca de Castilla-La Mancha | No se solicitan cambios | Seguimiento sin datos por cierre COVID | No se solicitan cambios | No se solicitan cambios |

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que mantuvo cerrada la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde el 13 de marzo al 10 de junio. Durante los meses de julio a septiembre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9), aforos limitados, y actividades culturales canceladas.

En el cuarto trimestre, el mes de octubre la Biblioteca se mantiene abierta con las condiciones anteriormente señaladas, pero del 6 al 26 de noviembre se vuelve a cerrar al público, limitándose los servicios ofrecidos a la devolución y al préstamo con petición previa, reforzados con algunos servicios virtuales iniciados en el segundo trimestre.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos establecidos, con lo que ha resultado muy dificultoso alcanzar los estándares marcados.

En el cuarto trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 6.** 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 las 8 incidencias detectadas, 1 carece de seguimiento y dos se contestan fuera de plazo.
- **Compromiso 11.** Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. Solo se realizan cinco actividades de formación de las 10 exigidas en el estándar.
- **Compromiso 13.** Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles. De las 3 peticiones recibidas, una se contesta fuera del plazo establecido.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Compromiso 6: 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: Octubre - diciembre

| Respuestas realizadas | | | Cumplimiento |
|-----------------------|----------------|-----------------|--------------|
| En plazo | Fuera de plazo | TOTAL Respuesta | |
| 5 | 3 | 8 | 63% |

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: %
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el cuarto trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, y el cierre al público de los servicios bibliotecarios, centrándose todos los esfuerzos en la prestación de nuevos servicios a distancia como "Pide Y Recoge", al que se acaban dedicando todo el personal del área encargada del seguimiento del compromiso

Como consecuencia de esta situación de las 8 incidencias detectadas, de 1 no se registra seguimiento y 2 se avisa fuera de plazo.

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Motivo |
|-------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| 1002339564 | 10/10/2020 | | No hay seguimiento |
| 1001016373 | 17/10/2020 | 27/10/2020 | Plazo excedido |
| 1305787 | 05/11/2020 | 16/11/2020 | Plazo excedido |

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la falta de seguimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a la búsqueda de los documentos perdidos.

Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Octubre - diciembre

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19. Sólo se realizaron actividades online y por razones técnicas derivadas de la pandemia no se pudo llegar al estándar, por lo que se considera el compromiso cumplido.

| MESES | Público objetivo | Cursos | Asistentes |
|--------------|------------------|----------|------------|
| Octubre | Adulto | 1 | 1 |
| | Infantil | 0 | 0 |
| Noviembre | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 0 | 0 |
| Diciembre** | Adulto | 0 | 0 |
| | Infantil | 4 | 4 |
| TOTAL | | 5 | 5 |

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca cursos y talleres ...)

Número de actividades trimestrales ofertadas:**5**
Estándar = >10

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el cuarto trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que se comienzan a realizar actividades formativas online con muchas limitaciones técnicas.

Por ello no se puede alcanzar el estándar requerido, pues sólo se realizaron 5 actividades de las 10 requeridas para cumplir el compromiso.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la falta de seguimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de aumentar en la medida de lo posible las actividades formativas.

Compromiso 13: 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: Octubre - diciembre

Las actividades culturales presenciales permanecieron suspendidas desde marzo como consecuencia de la pandemia COVID-19. Sólo se realizaron actividades online.

| Solicitudes de uso de instalaciones | | |
|-------------------------------------|----------------|----------|
| Contestadas en plazo | Fuera de plazo | TOTAL |
| 2 | 1 | 3 |

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **2/3= 66%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el cuarto trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que la demanda de espacios es casi nula. A ello se une la implantación de una nueva base de datos interna para la gestión del registro de actividades, que pudo provocar la pérdida de la solicitud no respondida en plazo, hallada más tarde en un posterior volcado de datos.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que el incumplimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, unida al cambio de herramienta de gestión que pudo provocar la pérdida del registro de la actividad contestada fuera de plazo, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.