

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer 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%			
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%			
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%			
	99,69%			
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.	16 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.	24 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	34 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	98%			

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2022 sigue viéndose afectado, aunque ya mínimamente por las consecuencias de la pandemia COVID-19 pues las recomendaciones de mantener las distancias de seguridad y evitar aglomeraciones en interiores han seguido condicionando la afluencia de personas usuarias en la utilización de los servicios de la Biblioteca y en la participación en las distintas actividades de la Biblioteca.

En este primer trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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. La única incidencia detectada pertenece al grupo de solicitudes de bibliotecas, y es debida a que no se ha encontrado la documentación justificativa completa, pero el préstamo se realizó con normalidad.
- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y a la red WIFI de la Biblioteca. El incumplimiento parcial de este compromiso se debe a cuestiones técnicas, ya que, de los 24 equipos disponibles en la Biblioteca, 2 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación y 5 para mantener la distancia de seguridad.
- **Compromiso 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. Se ha producido una única incidencia, debida a la ausencia imprevista y puntual del responsable.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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: enero-marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
329	1	330	99,69%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,69 %**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia en la que no se ha localizado el correo electrónico de contestación, pero el préstamo se realizó con total normalidad.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
61 BIS	26/01/2022	No consta	Fuera de plazo	No consta el correo de contestación.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dada la reincidencia en la causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso de la falta de algún documento justificativo del expediente, se toma la siguiente medida:

- Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de incrementar el cuidado en la gestión de las peticiones conservando todas las comunicaciones en el expediente.

Compromiso 9: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

- Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
16	16	16

Equipos disponibles	Equipos no disponibles	TOTAL
16	7	23

Número de puestos disponibles en el período: **16**

Estándar: >= 20

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 7 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas y medidas de seguridad, que afectan a los siguientes equipos:

Incidencias en equipos con acceso a Internet		
Equipos	Sala	Observaciones
2	Infantil	Pendiente renovación de equipos
5	Enclave	Precintados para mantener la distancia COVID

MEDIDAS CORRECTIVAS

La mayoría de las incidencias en los equipos son consecuencia directa de los trabajos de renovación y actualización de los equipos informáticos de la Biblioteca por parte de la Consejería de Fomento, así como de la necesidad de mantener la distancia de seguridad en el Enclave joven. Por todo ello no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

Compromiso 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.

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: enero.marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
40	1	41	98%

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **98%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

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

ID de la Petición	Fecha de creación	Fecha contestación	Observaciones
INC000000073479	17/01/2022	29/01/2022	Prórroga de baja médica

MEDIDAS CORRECTIVAS

Debido a que el incumplimiento se ha producido por la ausencia imprevista y puntual del responsable de estas tareas tan especializadas, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.