

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2022

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%	80%		
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%		
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%		
	99,69%	99,59%		
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%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	100%		
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.	16 puestos	23 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.	24 actividades de formación	29 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	34 actividades trimestrales	162 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%		

INTRODUCCIÓN

En este segundo trimestre de 2022 se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 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. La única incidencia fue por causa de fuerza mayor, pues se produjo por una emergencia de seguridad por incendio en el Museo del Ejército.
- **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 cuatro incidencias se han producido por descuidos a la hora de anotar los datos de las peticiones.
- **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 archivó correctamente la solicitud, por lo que tuvo que ser remitida de nuevo por la biblioteca peticionaria y ello retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad.
- **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. Una única incidencia que se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Compromiso 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.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
4	1	5

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **80%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La causa del incumplimiento fue un cierre de emergencia por causa de fuerza mayor: el incendio del Museo de Ejército que se produjo el 20 de junio de 2022.

Ref.	Servicio	Cambio programado	Fecha cambio	Fecha aviso	Observaciones
3	Biblioteca	Cierre por emergencia grave	20/06/2022	20/06/2022	Se produjo un incendio en el Museo del Ejército y por cuestiones de seguridad cerró la Biblioteca durante ese día.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado el carácter excepcional y totalmente fortuito, imposible de predecir, no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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: abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
292	4	196	98,65%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,65%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a no cumplimentar todos los datos requeridos, por lo que no se puede conocer si se cumplió el plazo o no. Quizás estos errores se han producido porque la actividad de la biblioteca ha ido en aumento y debemos adaptarnos a la vuelta al flujo de trabajo habitual previo a la pandemia.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
33670			No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta.
33557	28/05/2022	13/06/2022	Se traspapeló la petición.
33536			No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta.
33450			No se registra ni la fecha de recepción ni de respuesta.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso es la falta de cumplimentación de todos los datos requeridos para cada petición, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de comprobar que se han cumplimentado todos los datos de cada petición.

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: abril-junio

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
243	1	244	99,59%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,59 %**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia debido a que se había trasapelado la solicitud, por lo que tuvo que ser remitida de nuevo por la biblioteca peticionaria y ello retrasó el plazo de respuesta, pero el préstamo se realizó con normalidad.

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

Ref.	Biblioteca peticionaria	Título	Fecha recepción	Fecha contestación	Observaciones
4	BPM "Ramón Alonso Luzzy"	La humanidad aumentada/Éric Sadin	29/04/2022	06/05/2022	No aparecía la solicitud y han tenido que reenviarla desde la biblioteca peticionaria.

MEDIDAS CORRECTIVAS

En el seguimiento de la Carta de servicios se observa este incumplimiento parcial de forma reincidente. Dado el número tan alto de peticiones de préstamo interbibliotecario que recibe la biblioteca todos los meses, es difícil reducir el margen de error a cero, por lo que no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

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 Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
11	1	12	91,66%

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: **91,66 %**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
13	1172779	06/05/2022	13/05/2022	Se priorizaron otras tareas y al final se pasó el plazo por 1 día.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es la carga de trabajo 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.