

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Segundo trimestre 2023

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%	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.	99,08%	99%		
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.	95,62%	99%		
	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.	93,3%	87,5%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%		
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.	23 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.	52 actividades de formación	50 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	335 actividades trimestrales	329 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	100%	100%		

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2023.

En este trimestre se producen el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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 tres incidencias se han producido en las siguientes circunstancias: dos se tramitan correctamente en cuanto que se proporciona el material solicitado (ya estaba comprado previamente), si bien al no ser un procedimiento habitual en la gestión de desideratas, los trámites no son los habituales y no se reflejan correctamente en la documentación. La tercera incidencia se produce porque se pide un libro electrónico que hay que solicitarlo de otro modo, y se produce un retraso en la respuesta. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de 300 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. En las respuestas a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas no ha habido incidencias, pero en cambio sí ha habido 1 en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales, si bien ha sido un retraso de solo un día, y en un periodo de vacaciones. No se toman medidas correctoras.
- **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 dos incidencias, en ambos casos 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 6.** Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles. Se produce una única incidencia, y el retraso es un solo día: hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email, aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles (un día de retraso). No se considera necesario tomar medidas correctoras.

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: abril-junio 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
297	3	300	99%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99%

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
36329	18/04/2023	25/04/2023	Aunque pedía una desiderata de libro-e que tiene que ir por otra vía (a E-Biblio), se la contesta con retraso.
36173	01/04/2023	12/04/2023	Han comprobado que los materiales se les sirvieron enseguida, posiblemente los materiales ya se habían adquirido antes de que hicieran las desideratas y en ese momento no se contesta porque se tramitan directamente y se les avisa por sms.
36915	06/06/2023	19/06/2023	Han comprobado que los materiales se les sirvieron enseguida, posiblemente los materiales se habían adquirido antes de que hicieran las desideratas y en ese momento no se contesta porque se tramitan directamente y se les avisa por sms.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso en la primera incidencia es por un retraso en la contestación a una solicitud errónea, aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.

En las otras dos, el incumplimiento es más bien formal, ya que se les sirve el material y se les avisa, si bien no según los cauces habituales. Aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.

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 usuarios individuales:**

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
99	1	100	99%

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

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
229	31/05/2023	05/06/2023	No cumple	El plazo es de 3 días para contestar, se tardan 4.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dada la gran mejora del cumplimiento de este compromiso con respecto al trimestre anterior, no se considera necesario tomar medidas correctoras.

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: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	2	16	87,5%

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: **87,5%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las dos únicas incidencias detectadas se producen por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca y a veces cuentan con escaso personal.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
19	1318769	24/05/2023	02/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había solo un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona, que se ve obligada a atender las que exigen respuesta inmediata y a relegar las restantes.
20	1336410	25/05/2023	03/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había únicamente un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona, que se ve obligada a atender las que exigen respuesta inmediata y a relegar las restantes.

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 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: abril-junio

Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
155	1	156	99,35%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **99,35%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles siguiente (un día de retraso).

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
4535	17/06/2023	21/06/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles siguiente (un día de retraso).

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso, según informan los responsables, fue un error puntual. Aclarado el tema con la sala correspondiente no se consideran necesario tomar ninguna medida.