

## CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

### Medidas correctivas - Primer trimestre\*\* 2021

\*\* Periodo condicionado por la pandemia Covid-19: limitación de la celebración de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

### 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. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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.	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.	94,28%			
	99,57%			
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%			
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%			
	100%			

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciona biblioteca demandas de información:</li> <li>• Satisfacción con la información recibida:</li> <li>• Media:</li> </ul>			
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
	Web: 100%			
	Facebook: 100%			
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos			
	0 días sin Wifi			
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción			
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	0 actividades de formación			
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 20 actividades culturales			
	0 meses sin ninguna actividad			
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%			
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			

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2021 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obliga a la Biblioteca de Castilla-La Mancha a ofrecer gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 14 y de 16 a 21 h.) y aforos limitados, y a reforzar la prestación de algunos servicios virtuales. Se ha tenido que mantener la limitación estricta en actividades de formación y culturales presenciales a 6 personas.

Además, la biblioteca estuvo cerrada desde las 14:00 h. del 8 de enero hasta el 16 de enero por inclemencias meteorológicas.

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 y límites establecidos, con lo que ha resultado muy complicado alcanzar los estándares marcados.

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

- **Compromiso 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. De las 7 incidencias detectadas, 6 pertenecen al grupo de solicitudes de personas usuarias y 1 de solicitudes realizadas por bibliotecas. Todas ellas son consideradas fuera de plazo al no aparecer toda la documentación justificativa del procedimiento.
- **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, 6 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación o por el mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida. Lo grave es que el registro de seguimiento de este compromiso no lo recoge.
- **Compromiso 11.** Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos. No se realiza ninguna actividad formativa pues siguen canceladas las actividades presenciales en la Biblioteca.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**Compromiso 5: 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 usuarios individuales:**

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
99	6	105	94,28%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **94,28 %**

Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
234	1	235	99,57%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,57 %**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este primer trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, centrándose gran parte de los esfuerzos en la prestación de los servicios a distancia como "Pide y Recoge" y a la atención presencial de los usuarios que permiten los aforos. El área responsable de estos servicios y del préstamo interbibliotecario es la misma, por lo que se observa una ligera desorganización a la hora de recopilar toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Como consecuencia de esta situación las 7 incidencias detectadas se deben a que no aparece documentación de la petición o acuse al usuario o no se ha recogido correctamente las actuaciones realizadas en el registro.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
14	08/01/2021	08/01/2021	Fuera de plazo	Forma parte de la colección. Llamada telefónica 08/01 por si se trataba de un Pide&Recoge. La llamada telefónica no está incluida en el procedimiento de aviso
23	18/01/2021	21/01/2021	Fuera de plazo	La solicitud no aparece
24	07/01/2021	25/01/2021	Fuera de plazo	La solicitud no tiene fecha. Estaba en Acceso. Probablemente fue entregada antes del cierre de la Biblioteca (Es una fotocopia). La solicitud no aparece
28	27/01/2021	27/01/2021	Fuera de plazo	No aparece la solicitud ni el acuse de recibo al usuario (SMS y llamada)
83	15/03/2021	15/03/2021	Fuera de plazo	Tenemos el acuse de recibo a la usuaria, pero no encuentro el e-mail con la petición de la obra. El libro se ha recibido.
103	29/03/2021	29/03/2021	Fuera de plazo	Se telefona al usuario para comunicarle que no podemos tramitar su solicitud porque la obra se encuentra en una BPM de la ciudad de Toledo 29/03/2021

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

Nº registro	Fecha recepción	Fecha contestación	Carta servicios	Observaciones
19-BPMCLM	21/01/2021	No consta	Fuera de plazo	No aparece el correo de contestación

## MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento son 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 cuidar al extremo el archivo de toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario y del registro concienzudo de todas actuaciones realizadas.

**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
18	18	18

Equipos disponibles	Equipos no disponibles	TOTAL
18	6	24

Número de puestos disponibles en el período: **18**

Estándar: >= 20

**CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO**

Las causas de los 6 equipos no disponibles que nos impiden cumplir el estándar establecido en este compromiso son cuestiones técnicas que afectan a los siguientes equipos:

Incidencias en equipos con acceso a Internet		
Equipos	Sala	Observaciones
2	General	Mal funcionamiento derivado de la manipulación indebida por parte de los usuarios. Pendiente de proteger la infraestructura de la red y electricidad.
4	Infantil	Pendiente renovación de equipos

Además, se ha detectado que estas incidencias no se recogieron en el registro de seguimiento del compromiso.

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

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 las mejoras previstas por la Biblioteca para la protección de la infraestructura de red que evitará la manipulación indebida de los equipos por parte de las personas usuarias. Por todo ello no se estima necesario tomar ninguna medida correctiva.

Por lo que se refiere a la no incorporación de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador es debido a que la persona responsable del compromiso no está vinculada laboralmente en exclusiva a la Biblioteca, y no puede llevar a cabo esta tarea. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
Trasladar al grupo de mejora de Préstamo la necesidad de revisar el seguimiento del indicador y diseñar un nuevo procedimiento como figura en el anexo.

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: enero - marzo

Las actividades formativas presenciales permanecieron suspendidas como consecuencia de la pandemia COVID-19. Por razones sanitarias 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	0	0
	Infantil	0	0
Noviembre	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Diciembre**	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
TOTAL		0	0

Número de actividades trimestrales ofertadas: 0

Estándar = >10

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el primer trimestre se sigue con la prohibición de realizar actividades presenciales a consecuencia del COVID, por lo que se comienzan a realizar otro tipo de actividades online con muchas limitaciones técnicas. Por ello no se puede alcanzar el estándar requerido.

#### 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.

## ANEXO

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

#### MEDIDAS PREVISTAS

La falta de incorporación de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador es debido a que la persona responsable del compromiso no está vinculada laboralmente en exclusiva a la Biblioteca, y no puede llevar a cabo esta tarea. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva: trasladar al grupo de mejora de Préstamo la necesidad de revisar el seguimiento del indicador y diseñar un nuevo procedimiento.

Durante el segundo trimestre se diseña el procedimiento y se estudia la forma de aplicarlo. Se pondrá en marcha en el tercer trimestre y a su resultado será evaluado, utilizando el indicador de menor índice de incidencias sin registrar.

Si tiene éxito, se implantará en el cuarto trimestre.

#### ÁREA IMPLICADA

Préstamo

#### NUEVO PROCEDIMIENTO

- Revisión diaria de equipos en funcionamiento a través de la aplicación Eliza.
- De los equipos que figure alguna incidencia, comprobarla directamente en ellos. Si son ordenadores de otras salas, se avisará por correo electrónico y esta comprobación directa será realizada por su propio personal.
- Si es una incidencia menor, solucionarla.
- Si fuera una incidencia mayor, notificarla a través de un “sigue” al área de informática.

#### TRIMESTRE DE APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Tercer trimestre

#### TRIMESTRE DE IMPLANTACIÓN

Cuarto trimestre