

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Segundo 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.

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%	50%		
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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.	100%	98,63%		
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%	98,50%		
	99,57%	99,60%		
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%	83,33%		
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%		
	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"> • Soluciona biblioteca demandas de información: • Satisfacción con la información recibida: • Media: 			
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%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	18 puestos	18 puestos		
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi		
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción		
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	0 actividades de formación	14 actividades de formación		
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 20 actividades culturales	3 programas con 18 actividades culturales		
	0 meses sin ninguna actividad	0 meses sin ninguna actividad		
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	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	No se solicitan cambios		

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al segundo trimestre del año 2021 sigue viéndose 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.

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

- **Compromiso 2.** Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia biblioteca a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca. De las 3 incidencias detectadas, 2 han sido por causas sobrevenidas que no podían preverse.
- **Compromiso 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. Las 3 incidencias detectadas han sido del área de infantil y en una misma semana, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no atendieron convenientemente el plazo para contestar las peticiones.
- **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 3 incidencias detectadas, 2 pertenecen al grupo de solicitudes de personas usuarias y 1 de solicitudes realizadas por bibliotecas. Se produjeron dos errores en la gestión del préstamo y un expediente con la documentación incompleta.
- **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. Las 3 incidencias detectadas derivan de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia.
- **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. Durante este trimestre finalizamos el diseño y la valoración del nuevo procedimiento de recogida de datos.

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	3	6

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **50%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este segundo trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, que junto con otras causas sobrevenidas han generado 3 incidencias, en las que no hemos podido avisar con la antelación comprometida.

Referencia	Servicio	Cambio programado	Fecha cambio	Fecha aviso	Observaciones
5	Enclave joven	Cierre por curso	26/05/2021	24/05/2021	Hubo un cambio de fecha de última hora al dar positivo en COVID el profesor y fue sustituido
6	Préstamo	Préstamo de verano	15/06/2021	14/06/2021	Como es un cambio habitual que hacemos todos los veranos, se olvidó publicar
8	Sala de Lectura	Retirada de equipos de acceso a internet	30/06/2021	30/06/2021	No se sabía con antelación las fechas en las que el servicio de informática tendría disponibilidad para actualizar el sistema operativo de los ordenadores.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que solo uno de los errores en el seguimiento son consecuencia directa de una falta de planificación en las comunicaciones de los cambios recurrentes, se toma la siguiente medida:

- Corrección.

Se comunicó verbalmente al responsable de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de planificar con antelación los avisos de los cambios periódicos y reiterativos que se producen todos los años en los servicios de la biblioteca, para un mejor seguimiento.

Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral
Registro en AbsysNet.
Recuento trimestral

Seguimiento: Trimestral
Registro en AbsysNet.
Recuento trimestral

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
216	3	219	98,63%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,63%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las 3 incidencias detectadas han sido del área de infantil y en una misma semana, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no atendieron convenientemente el plazo para contestar las peticiones.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
30872	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.
30876	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.
30874	14/04/2021	21/04/2021	Error por parte del personal de la sala infantil ya que se pasó el plazo por no revisar las desideratas.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia de un descuido puntual en atender las contestaciones de las desideratas, se toma la siguiente medida:

- Corrección.
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que era necesario incrementar el cuidado en el cumplimiento de los plazos de respuesta a las desideratas.

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

Seguimiento: Trimestral
Registro en papel en Préstamo.
Recuento trimestral

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
131	2	133	98,50%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **98,50 %**
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	
247	1	248	99,60%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,60 %**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante este segundo trimestre todavía persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, como el área responsable de estos servicios y del préstamo interbibliotecario es la misma, se ha seguido produciendo algún error en su gestión, pero el resultado es bastante satisfactorio en cuanto a la mejora de la organización a la hora de recopilar toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario.

Como consecuencia de esta situación, solo han sido 3 las incidencias detectadas: una afectada por un error de gestión lo que derivó en un retraso en la contestación y dos vinculadas a que falta algún documento de la gestión del expediente.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
135	22/04/2021	22/04/2021	Fuera de plazo	Estrictamente se ha contestado en plazo, pero el libro no ha llegado a la persona usuaria. Falta documentación intermedia y nuestro carné de PI es el último lector.
196	27/05/2021	27/05/2021	Fuera de plazo	Falta documentación: la solicitud no aparece

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

Nº registro	Fecha recepción	Fecha contestación	Carta servicios	Observaciones
221- BPMCLM	10/05/2021	22/05/2020	Fuera de plazo	Error de gestión: se envió a otra biblioteca.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que los errores en el seguimiento han disminuido un 50% con respecto al trimestre anterior, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la mejora en los resultados, pero que era necesario incrementar el cuidado extremo en el archivo de toda la documentación generada por las peticiones de préstamo interbibliotecario y reforzar la comprobación previa de cada uno de los pasos seguidos en su gestión para evitar errores.

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

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	
15	3	18	83,33%

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: **83,33%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las 3 incidencias detectadas derivan de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia por la carga de trabajo habitual del Área de Préstamo.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
21	1002961395	14/04/2021	26/04/2021	Retraso en el seguimiento
29	1000899660	24/05/2021	Sin dato	Falta información en el seguimiento
32	1003096792	21/06/2021	05/07/2021	Retraso en el seguimiento

A esto se le suma el formato del impreso de recogida de datos: consta de bastantes campos de información y su distribución en el formulario es bastante confusa, lo que no permite que con un simple golpe de vista pueda conocerse el estado de cada incidencia.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.
Utilizar el nuevo formulario de recogida de datos diseñado por el Área de Préstamo en el próximo trimestre. Información recogida en el anexo 1.

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: abril-junio

- 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:

Incidentes 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 siguieron sin recogerse 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 falta de información de las incidencias en el registro de seguimiento del indicador, ya detectado en el trimestre anterior, durante este trimestre hemos procedido a diseñar un nuevo procedimiento y estudiado la forma de aplicarlo. Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.
Poner en marcha en nuevo procedimiento de seguimiento de este compromiso con los cambios establecidos. Información recogida en el anexo 2.

ANEXO 1

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

MEDIDAS PREVISTAS

Nuevo formulario de recogida de datos

ÁREA IMPLICADA

Préstamo, Sala General, Sala de Castilla-La Mancha, Hemeroteca, Sala Infantil

NUEVO FORMULARIO

TRIMESTRE Y NÚMERO DE REGISTRO				
Trimestre (marcar)	1	2	3	4
Número Registro				
FECHAS PÉRDIDA Y BÚSQUEDA DEL MATERIAL PERDIDO				
Fecha pérdida				
1ª Búsqueda (Fecha)				
2ª Búsqueda (Fecha)				
AVISOS AL USUARIO				
Fecha primera llamada telefónica				
Solución ofrecida en la primera llamada	<p>Ya no le interesa <input type="checkbox"/></p> <p>Le interesa <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Préstamo interbibliotecario</p> <p><input type="checkbox"/> Obra reservada</p> <p><input type="checkbox"/> Desejada</p> <p><input type="checkbox"/> No podemos ofrecer solución</p>			
Fecha segunda llamada telefónica				
Solución ofrecida en la segunda llamada	<p>Ya no le interesa <input type="checkbox"/></p> <p>Le interesa <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Préstamo interbibliotecario</p> <p><input type="checkbox"/> Obra reservada</p> <p><input type="checkbox"/> Desejada</p> <p><input type="checkbox"/> No podemos ofrecer solución</p>			
DATOS USUARIO				
Número de carné				
Nombre y apellidos				
DATOS OBRA				
Código de barras				
Título				
Signatura				

¿MATERIAL LOCALIZADO?		¿AVISO EN PLAZO?	
<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO	
OBSERVACIONES			
TRIMESTRE DE APLICACIÓN			
Tercer trimestre			

ANEXO 2

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

MEDIDAS PREVISTAS

En cumplimiento con la medida correctiva del primer trimestre el grupo de mejora de Préstamo revisa el seguimiento del indicador, diseña un nuevo procedimiento y propone 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

Biblioteca / Préstamo

NUEVO PROCEDIMIENTO

- A primera hora de la mañana, cada área de la Biblioteca revisará el Panel de control de Eliza y comprobará el estado de los ordenadores de su Sala.
- La persona responsable de cada Sala anotará en la tabla habilitada a tal efecto tanto el número de ordenadores que funcionan correctamente, como las incidencias de los que no están operativos
- Incidencias: cuando se detecte una incidencia, el personal bibliotecario la comprobará.
- Si se determina que la incidencia no se puede resolver ni por el personal bibliotecario ni por el Personal de Mantenimiento, se pondrá una incidencia en el sistema SIGUE. Dejando, además, constancia en la tabla (número, día y hora de la incidencia) y marcando la casilla correspondiente "Pendiente de solución".
- Cuando el problema se solucione, también se registrará el día y la hora.
- El Área de préstamo se encargará de la recogida trimestral de las estadísticas.

TRIMESTRE DE APLICACIÓN Y EVALUACIÓN

Tercer trimestre

TRIMESTRE DE IMPLANTACIÓN

Cuarto trimestre