

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer 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
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%	100%	
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	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%	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%	98,50%	100%	
	99,57%	99,60%	100%	
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%	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%	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
	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,85%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	
	18 puestos	18 puestos	15 puestos	
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	
	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción	
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	5 actividades de formación	20 actividades de formación	8 actividades de formación	
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas con 15 actividades culturales	3 programas con 36 actividades culturales	3 programas con 24 actividades culturales	
	0 meses sin ninguna actividad	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%	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	No se solicitan cambios	

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al tercer 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 tercer trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **Compromiso 8.** Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

El incumplimiento parcial de este compromiso de actualizar semanalmente la página web se ha producido en una semana de agosto, debido a la confluencia de vacaciones del personal encargado de la actualización de la página web.

- **Compromiso 9.** Oferta de 20 puestos de acceso público a internet y a la red WIFI de la Biblioteca.

El incumplimiento de este compromiso se considera parcial ya que se debe a cuestiones técnicas. De los 22 equipos disponibles en la Biblioteca, 7 equipos no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación, actualización del software o por la necesidad de mantener la distancia de seguridad.

- **Compromiso 11.** Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

El incumplimiento de este compromiso se debe a que la oferta formativa se suspende en los meses de vacaciones: julio y agosto. En septiembre se retoma la actividad, pero no es suficiente para llegar al número mínimo trimestral.

En este tercer trimestre se ha aplicado el nuevo formulario de recogida de datos de los documentos perdidos propuesto en las medidas correctivas del trimestre anterior, con un resultado excelente, y hemos aplicado y evaluado el nuevo procedimiento de recogida de datos de ordenadores disponibles (Anexo).

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-septiembre

- Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	Total
Actualizaciones	5	7	2	9	9	6	5	0	3	8	13	24	9	27	127

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,85%**
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: **127**
Estándar=>1

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La semana en la que no se realizó ninguna actualización de la página web coincidió con una semana crítica del mes de agosto en la que coincidieron las vacaciones de los responsables de la gestión de la página web.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Para que no se repita estas incidencias en periodos vacacionales o por cualquier otra incidencia, se toma la siguiente medida:

- Corrección.

Se propone crear un grupo de mejora formado por el personal responsables del seguimiento del compromiso y la dirección, para la elaboración de un procedimiento de planificación de las actualizaciones de la página web y redes sociales, basado en un programa de comunicación periódico que evite las lagunas de comunicación en periodos concretos. Dada la inminencia de la actualización de la Carta prevista para el trimestre siguiente, se pospone su creación hasta la entrada en vigor del nuevo texto.

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: julio-septiembre

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

Equipos disponibles	Equipos no disponibles	TOTAL
15	7	22

Número de puestos disponibles en el período: **15**

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 que afectan a los siguientes equipos:

Incidencias en equipos con acceso a Internet		
Equipos	Sala	Observaciones
2	General	Pendiente de actualización del software
3	Enclave	Precintados para mantener la distancia COVID
2	Infantil	Pendiente renovación de equipos

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.

En cuanto a la aplicación y evaluación del nuevo procedimiento para el registro de incidencias que se propuso en el trimestre anterior, se observa que ha dado resultado, pues se han recogido los datos. Pero se ha observado que una recogida diaria de las incidencias parece excesiva a la hora de establecer el cómputo mensual de ordenadores disponibles, pues hasta que no estabilicemos los equipos hay una gran variabilidad de datos.

Por lo cual se proponemos una modificación al procedimiento para seguimiento del indicador que se detalla 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: julio-septiembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Julio	Adulto	0	0
	Infantil	0	0
Agosto	Adulto	0	0
	Infantil	3	38
Septiembre	Adulto	1	6
	Infantil	4	40
TOTAL		8	84

Número de actividades trimestrales ofertadas: **8**

Estándar = >10

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La oferta formativa de la Biblioteca se minimiza en los meses de vacaciones: julio y agosto, ya que en este periodo varía el flujo de personas usuarias debido a las temperaturas y vacaciones. En septiembre se retoma la actividad, pero no es suficiente para llegar al número mínimo trimestral.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que las causas no pueden subsanarse, se propone la siguiente medida correctiva:

- **Corrección.**
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de aumentar en septiembre, 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

En cumplimiento con la medida correctiva del segundo trimestre se ha aplicado el nuevo procedimiento de recoger los datos de ordenadores disponibles. Evaluado el resultado se ha logrado reducir al mínimo las incidencias sin registrar. Por lo que se implantará en el cuarto trimestre.

Pero se observa que la recogida diaria de datos, cuando seguimos sin tener unos equipos estables, deriva en una gran variabilidad diaria de datos que resulta después complicado reflejar en datos agrupados mensualmente y después trimestralmente.

Por ello, variamos la frecuencia de la toma de datos a través de un muestreo que se realizará los miércoles de cada semana.

ÁREA IMPLICADA

Biblioteca / Préstamo

NUEVO PROCEDIMIENTO

- A primera hora de la mañana de cada miércoles, 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 IMPLANTACIÓN

Cuarto trimestre