

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Primer trimestre 2023

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%			
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%			
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%			
	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%			
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%			
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%			
	Facebook: 100%			
	Twitter: 100%			
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	23 puestos			
	0 días sin Wifi			
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	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			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	335 actividades trimestrales			
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%			

INTRODUCCIÓN

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

En este primer trimestre se produce 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 durante los periodos de vacaciones en los que hay escaso personal y una tercera por un error puntual. Entendemos que son excepciones los tres errores que se han producido entre un total de 328.
- **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 7 en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales, por lo que se toma una medida correctora.
- **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 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: enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
325	3	328	99,08%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,08%
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
35565	24/01/2023	01/02/2023	El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal.
35570	24/01/2023	01/02/2023	El retraso coincide con periodos vacacionales en los que falta personal.
34972	29/03/2023	18/04/2023	Esta desiderata se traspapela y se contesta con retraso.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que causa de incumplimiento del seguimiento de este compromiso es el retraso por periodos vacacionales, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de establecer mecanismos para evitar estos retrasos, como que cuando el responsable vaya a estar ausente otra persona pueda responder.

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: 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	
153	7	160	95,62%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **95,62%**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se han producido 7 incidencias en este trimestre, un número superior a todo el año 2022 en el que hubo 4. Parece que en periodos vacacionales la falta de personal ha sido el causante de esta problemática.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
09	01/01/2023	05/01/2023	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal
20	02/01/2023	09/01/2023	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal.
21	05/01/2022	13/01/2022	Fuera de plazo	Coincide con periodo vacacional. Falta de personal.
30	09/01/2023	13/01/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.
49	19/01/2023		Fuera de plazo	Petición que fue anulada por el usuario, pero no consta fecha de llamada o e-mail, por lo que se considera "fuera de plazo".
87	17/02/2023	22/02/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.
153	23/03/2023	28/03/2023	Fuera de plazo	Falta de personal para atender la demanda correctamente.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado el aumento de incumplimiento del seguimiento de este compromiso, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó por escrito a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de incrementar el cuidado en la gestión de las peticiones especialmente en periodos vacacionales para evitar estos retrasos, de modo que cuando el responsable vaya a estar ausente otra persona pueda responder.

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: enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	1	15	93,3%

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: 93,3%

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 y a veces con escaso personal.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
7	1000592713	02/02/2023	desconocida	La causa es una situación de personal insuficiente.

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.

