

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

### Medidas correctivas - Cuarto trimestre 2021

#### 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: 4,45			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,37			
	Media: 4,41			
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%	50%	100%	100%
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	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%	98,95%
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%	99,02%
	99,57%	99,60%	100%	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%	95,24%
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%	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: 4,48</li> <li>Satisfacción con la información recibida: 4,33</li> <li>Media: <b>4,41</b></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		
	Web: 100%	Web: 100%	Web: <b>92,85%</b>	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	<b>18 puestos</b>	<b>18 puestos</b>	<b>15 puestos</b>	<b>17 puestos</b>
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	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	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	<b>5 actividades de formación</b>	20 actividades de formación	<b>8 actividades de formación</b>	28 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	3 programas con 147 actividades culturales
	0 meses sin ninguna actividad	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%	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	No se solicitan cambios

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al cuarto trimestre del año 2021 sigue viéndose afectado parcialmente por las consecuencias de la pandemia COVID-19 pues, aunque la Biblioteca de Castilla-La Mancha retomó su horario continuado de 8:30 a 21:00 horas, las recomendaciones de mantener las distancias de seguridad y evitar aglomeraciones en interiores han seguido condicionando la afluencia de personas usuarias en la utilización de los servicios de la Biblioteca y en la participación en las distintas actividades de la Biblioteca.

En este cuarto trimestre se produce el incumplimiento de los siguientes compromisos:

- **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 2 incidencias detectadas han sido del área de préstamo, y se ha debido a que se produjo un pico en la carga de trabajo y no pudieron atender convenientemente las solicitudes en el plazo comprometido.
- **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. La única incidencia detectada pertenece al grupo de solicitudes de personas usuarias. Se produjo por acumulación de tareas debida a la ausencia de personal por vacaciones.
- **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. La única incidencia detectada se deriva de la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de cada incidencia en los periodos vacacionales.
- **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, 2 equipos que no se han podido ofertar por estar pendiente su renovación y 3 para mantener la distancia de seguridad.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**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

Periodo: octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
188	2	190	98,95%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,95%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las 2 incidencias detectadas han sido del área de préstamo, y se ha debido a la acumulación de carga de trabajo y vacaciones, que hizo que no pudieran atenderse convenientemente las peticiones.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
32202	23/11/2021	13/12/2021	Retraso por acumulación de tareas
32404	30/12/2021	11/01/2022	Retraso por acumulación de tareas y vacaciones

### 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

Periodo: octubre-diciembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
101	1	102	99,02%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **96,66 %**

Estándar: 100%

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

Se ha producido una única incidencia en periodo vacacional que produjo una acumulación de tareas que produjo un retraso en el tiempo de respuesta.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
496	23/12/2021	11/01/2022	Fuera de plazo	Retraso por acumulación de tareas y vacaciones.

#### MEDIDAS CORRECTIVAS

Aunque escasa, pero dada la reincidencia en las causas de los incumplimientos del seguimiento de los compromisos, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**  
Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de incrementar el cuidado en la gestión de las peticiones en las semanas críticas de los periodos vacacionales.

## 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: octubre-diciembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
20	1	21	95,24%

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: **95,24%**

Estándar: 100%

### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada se produce por la dificultad de hacer un seguimiento inmediato de las incidencias en periodos vacacionales, pues la carga de trabajo del Área de Préstamo aumenta.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
61	10031117696	29/12/2021	07/01/2022	Retraso en el seguimiento

### MEDIDAS CORRECTIVAS

Por lo cual se toma la siguiente medida correctiva:

- Medida correctiva.  
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.

### 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: octubre-diciembre

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

Equipos disponibles		
Octubre	Noviembre	Octubre
17	17	17

Equipos disponibles	Equipos no disponibles	TOTAL
17	5	24

Número de puestos disponibles en el período: **17**

Estándar: >= 20

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las causas de los 5 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	Infantil	Pendiente renovación de equipos
3	Enclave	Precintados para mantener la distancia COVID

#### 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.

El nuevo procedimiento implantado para la recogida de datos, ha tenido que paralizarse temporalmente pues por problemas técnicos ya no se realiza un encendido de todos los ordenadores en remoto. Por ello, solo se anotan las incidencias señaladas por las personas usuarias cuando ellas encienden los ordenadores.