

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer trimestre 2023

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:			
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%	100%	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%	99%	99,53%	
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%	99%	99,30%	
	100%	100%	99,52%	
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%	87,5%	94,11%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%	99,09%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 84,61%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	23 puestos	23 puestos	23 puestos	
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	

9. 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	
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	52 actividades de formación	50 actividades de formación	15 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	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%	100%	100%	

INTRODUCCIÓN

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

En este trimestre se producen 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.**

La incidencia se ha producido en las siguientes circunstancias: se pide una solicitud de compra a la sala equivocada (llegó a otra sala diferente de Préstamo), y es en la comunicación entre ambas salas cuando se produce un retraso. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de más de 200 peticiones. Se consideran puntuales y no se toman medidas correctoras.

- **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 ha habido una incidencia (llegó a otra sala diferente de Préstamo), y también ha habido una incidencia en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales. Se consideran puntuales y no se toman medidas correctoras.

- **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.**

Se produce una incidencia en la que se excede el plazo de contestación de 5 días hábiles en un día, es debido a que en ese periodo concreto había falta de personal en el Área de Préstamo de la Biblioteca. 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.

- **Compromiso 6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.**

Hay dos retrasos en la contestación de la Sala CLM a emails, aunque los retrasos son solo de uno o dos días, se observa que es un error repetido. Se considera necesario tomar medidas correctoras: se envía un email en el que se comunican los errores y la necesidad de corregirlos adecuadamente.

- **Compromiso 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.** Se producen dos incidencias puntuales en la actualización semanal de la web, es un periodo vacacional con escasa información nueva, de todas maneras se trata con los responsables verbalmente.

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: julio-septiembre 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
216	1	217	99,53%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,53%
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a que la petición no llega por el cauce debido y se produce un retraso en la comunicación entre salas en periodo vacacional.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
37261	02/08/2023	10/08/2023	La explicación del retraso es que la petición no llega por el cauce debido: El e-mail de la Sala de lectura llega al correo de prestamo.bclm@jccm.es el día 10/08/23

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso es por una incidencia originada por email que llega a la Sala de lectura en vez de a Préstamo, es en esta comunicación entre ambas salas cuando se produce un retraso, aclarado el tema verbalmente con las salas correspondientes no se consideran necesario tomar ninguna medida.

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: julio-septiembre

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
142	1	143	99,30%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,30%**

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	
211	1	212	99,52%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,52 %**

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL

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

NÚMERO DE LECTOR	APELLIDOS Y NOMBRE	TÍTULO	FECHA PETICIÓN	FECHA CONSTESTACIÓN	OBSERVACIONES
L3796162	Del Viso, Josefina	El Zohar	25/07/2023	01/08/2023	Fuera de plazo.

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre. Según la persona responsable porque no se ve bien la fecha de entrega del formulario y hay dudas: puede ser el 25 o el 28.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
B UNI 4	25/08/2023	31/08/2023	No cumple	Fuera de plazo.

Se ha producido una incidencia en este trimestre. Según se ha explicado: Solicitud reenviada por error a la Sala CLM (en vez de Sala de Préstamo). La Biblioteca USC se interesa por el estado de la tramitación el 31/08/2023. El libro sale en el correo ese mismo día (31/08/2023).

MEDIDAS CORRECTIVAS

Al tratarse de dos errores puntuales que no son representativos del gran volumen de trabajo realizado, no se considera necesario tomar medidas correctoras.

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: julio-septiembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
16	1	17	94,11%

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: 94,11%

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

La única incidencia detectada, es un retraso en la contestación que se produce por el gran volumen de carga de trabajo que soporta el Área de Préstamo de la Biblioteca y a veces cuentan con escaso personal en periodos vacacionales.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
30	1003364790	21/07/2023	27/07/2023	La causa es un periodo vacacional en la que hay una situación de personal insuficiente.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es la falta de personal en un periodo determinado junto con la carga de trabajo habitual 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.

Compromiso 6: Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: julio-septiembre

Responder las demandas de información en un plazo máximo de dos días hábiles.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
218	2	220	99,09%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,09%
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Hay dos retrasos en la contestación de la Sala CLM a emails, aunque los retrasos son solo de uno o dos días, se observa que es un error repetido.

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
4593	18/07/2023	21/07/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con un día de retraso.
4745	11/09/2023	15/09/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con dos días de retraso.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso, al ser repetido se les envía un email a los responsables de la sala para que tomen las medidas oportunas.

Compromiso 7: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados 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	TOTAL
Actualizaciones	7	2	9	5	4	11	0	0	8	7	28	23	20	124

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **85,71%**
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 12 de 14
Estándar=>1

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que hay dos semanas en las que no se actualiza la web, según nos explican los responsables es por la falta de contenidos dichas semanas de verano.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es un tema puntual, 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 tengan previstos contenidos para determinados periodos.