

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Cuarto 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%	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%	99,47%
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%	98,75%
	100%	100%	99,52%	99,71%
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%	100%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	99,35%	99,09%	100%
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%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 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	23 puestos
	0 días sin Wifi	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	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	57 actividades de formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 actividades trimestrales	361 act. trimestrales
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	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%	100%

INTRODUCCIÓN

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

En este cuarto 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 porque no se registra la fecha de la petición ni la fecha de respuesta. Entendemos que son errores excepcionales dentro de la gestión de casi de 200 peticiones. Se considera un error puntual 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 (se traspapeló y se atendió fuera de plazo), y también ha habido dos incidencias en las solicitudes de préstamo interbibliotecario solicitado por personas individuales (el error fue que no se reflejó la respuesta por escrito). Se consideran faltas puntuales y no se toman medidas correctoras.

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: Oct.-diciembre 2023

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
188	1	189	99,47

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,47%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que el incumplimiento es debido a un error puntual ya que no se registra la fecha de la petición ni la fecha de respuesta.

Desiderata	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
37860	18/10/2023	07/11/2023	No se registra ni la fecha de petición ni la fecha de respuesta. La explicación es que se trata de un despiste de algún trabajador.

MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento del seguimiento de este compromiso es un error puntual entre 189 bien tramitadas, aclarado el tema verbalmente con la sala correspondiente no se considera 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: 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	
158	2	160	98,75%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 98,75%

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	
348	1	349	99,71%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 99,71 %

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
L3927791	Illescas Díaz, Laura	Conjuros y rogativas contra las plagas de langosta...	08/11/2023		Fuera de plazo.
L3927791	Illescas Díaz, Laura	Entre la religiosidad popular y la institucional	09/11/2023		Fuera de plazo

Explicación: no hay constancia escrita del Acuse. Se aprovechó una llamada telefónica suya para comentarle que una de sus peticiones está incluida en una obra de nuestra colección y la otra podía conseguirla en Internet, pero no se reflejó por escrito.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
BPE CLM 263	19/10/2023	06/11/2023	No cumple	Fuera de plazo. La petición se traspapeló y se incumplieron los plazos de respuesta.

Se ha producido una incidencia en este trimestre. Según se ha explicado: La petición se traspapeló y se incumplieron los plazos de respuesta.

MEDIDAS CORRECTIVAS

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