

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios

INFORME ANUAL.

Primer trimestre 2018



	1r Trimestre	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.		
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. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.		97,33%
4. 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.		100%
5. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles.		99.57%
Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.		99.39%
6. 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.		88%
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%
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.		Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100%
9. Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.		28 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.		2 equipos disponibles
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.		79 actividades ofertadas
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.		330 actividades ofertadas
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.		100%
14. Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.		100%

Compromiso 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.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2018**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	
Satisfacción con el trato recibido:	
Media:	

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso: 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.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	585	16	601

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **97,33 %**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

- Los días 27 y 28 de febrero se produce un fallo en la ejecución de un script del programa de gestión bibliotecaria AbsysNet que deja sin acceso a las bases de datos de Oracle, por lo que no se pueden hacer carnets. En concreto se dejan de entregar en plazo 16 carnets.

Medidas correctivas:

- Dado que el incumplimiento viene motivado por un fallo técnico del programa de gestión bibliotecaria AbsysNet ajeno a nuestra voluntad, no se establece medidas correctiva

Compromiso 4: 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**

Periodo: **Enero-marzo**

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
252	0	252

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

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**

Periodo: **Enero-marzo**

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

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
232	1	233

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,57%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
328	2	330

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,39%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

El incumplimiento viene motivado por la incorrecta gestión de la dirección de correo genérica de la Biblioteca y por la falta de atención de la tramitación de las solicitudes

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

Nº registro	Solicitud	Respuesta	Observaciones
185	24/02/2018	01/03/2018	Se traspapela la solicitud y no se tramita hasta el 01/03/2018

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

Nº registro	Solicitud	Respuesta	Observaciones
5	02/01/2018	03/01/2018	La BPM Minglanilla envió la petición el día 27/12/2017 al correo biblioclm@jccm.es. Los compañeros de Administración nos reenviaron la petición el 02/01/2018.
1	21/12/2017	02/01/2017	La Biblioteca de Extremadura envió la petición el día 21/12/2017 al correo general de la biblioteca (biblioclm@jccm.es). Los compañeros de Administración nos la han reenviado al correo prestamo.bclm el 02/01/2018.

Medidas correctivas:

- Se insistió verbalmente al personal implicado en el seguimiento de este compromiso de la importancia de llevar las solicitudes de Préstamo Interbibliotecario al responsable de su gestión en cuanto se reciben.
- Se acometió por parte del responsable del compromiso un análisis detallado del protocolo de gestión de la dirección de correo electrónico biblioclm@jccm.es para proponer mejoras encaminadas al cumplimiento satisfactorio del mismo.

Compromiso 6: 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**

Periodo: **Enero-marzo**

Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	3	25

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
2/5	1/20	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **88%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

En la Sala Infantil el compromiso se incumple en dos ocasiones al sobrepasarse el plazo señalado de 5 días hábiles. En la Sala de Préstamo el incumplimiento se registra una sola vez

El seguimiento de los materiales perdido en la Sala Infantil muestra que de los 5 perdidos, se localizan 4, del quinto aparentemente no se cierra el seguimiento. El seguimiento en la Sala de préstamo señala que se encuentran 13 documentos (uno de ellos en el fondo de duplicados), y de los 6 que no se localizan, 2 se derivan a préstamo interbibliotecario y 4 se adquieren. Señalar que solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal:

Es significativa la diferencia en el cumplimiento del compromiso detectada entre las dos Salas por lo que se estima conveniente trabajar con la Sala Infantil en la importancia del compromiso y la necesidad de su correcto seguimiento.

Medidas Correctivas:

- Se acometió por parte del responsable del compromiso un análisis detallado del protocolo de gestión del mismo [para proponer mejoras encaminadas a su cumplimiento satisfactorio.](#)
- Se insistió verbalmente al personal de la Sala Infantil implicado en el seguimiento de este compromiso para concienciarles sobre la importancia del cumplimiento mismo

Compromiso 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.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	79	91	262	132	25	4	73	666
%	12	14	39	20	4	0	11	

Total Resueltas	666
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
73	2	0	75

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	20%	Webopac	7	9%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	34	46%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	29	39%	Pregunte	12	16%
Servicios Técnicos Internos	30	40%	Presencial	3	4%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	12	16%
Enclave joven	0	0%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 10'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,33%**
Estándar: 100%

Causas de incumplimiento:

De las 75 preguntas registradas, 2 se han contestado fuera de plazo. En ambos casos se recibieron en el buzón central de la Biblioteca biblioclm@jccm.es y remitidas las respectivas salas con mucha demora.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
Sala	ID.	Causa	Recepción
	2427	Consulta reenviada desde biblioclm@jccm.es el 02/01/2018 a las 12:52. Se respondió el 03/01/2018 por problemas técnicos con el correo de la Sala de Lectura.	20/12/2017-03/01/2018
	2451	Llega el día 30 al buzón central de la Biblioteca, desde donde se manda a la Sala General, y desde ésta a Proceso, el mismo día. El día 1, tras vacaciones, se envía la elaboración de la respuesta a la SG, para que ellos la reenvíen pero no lo hacen	30/01/2018-02/02/2018

Medidas correctivas:

- Se acomete por parte del responsable del compromiso un análisis detallado del protocolo de gestión de la dirección de correo electrónico biblioclm@jccm.es para proponer mejoras encaminadas al cumplimiento del compromiso

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	7	29	9	8	19	15	10	8	33	9	10	26	6

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

Número de actualizaciones: **189**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	12	22	15	17	24	27	20	20	21	29	22	30	9

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **268**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	35	41	48	35	52	56	46	45	58	52	53	53	30

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **604**
Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período: **31**
Estándar: >= 25

Disponibilidad de WIFI: **13**
Estándar: = >1

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de equipos disponibles en el período: **1**
Estándar: >= 1

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

Seguimiento: **Trimestral.**

* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)

Periodo: **Enero-marzo**

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0
		Infantil	18	338
Febrero		Adulto	4	125
		Infantil	24	451
Marzo		Adulto	9	226
		Infantil	24	493
TOTAL			79	1.633

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **79**
Estándar = >1

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	102	1.730
Febrero	116	1.746
Marzo	112	1.896

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: **330**
Estándar >=1

Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
74	0	74

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 14: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%