

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer trimestre 2024

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%	66,6 %	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.	100%	97,8%	100%	
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.	97,53%	100%	96,84%	
	99,70%	100%	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.	100%	100%	83,3%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,30%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 84,61%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 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.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 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 tercer trimestre del año 2024.

En este tercer trimestre se produce un incumplimiento de los siguientes compromisos:

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.

De 16 incidencias atendidas en la sala de Préstamo en 6 de ellas no se han registrado las fechas de aviso al usuario, lo cual impide conocer si se han cumplido correctamente los plazos. Si bien en tres de éstas que no tienen fechas se han resuelto satisfactoriamente. De otras tres no tenemos información. Se toman éstas últimas como el incumplimiento.

Compromiso 7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. En la actualización semanal de la web, hay una semana que no se actualiza, y en la red X tenemos tres semanas en las que no se llega al estándar de 15 publicaciones semanales. Entendemos que es un periodo vacacional con escasa información nueva, de todas maneras, se trata con los responsables verbalmente para que estudien posibles soluciones.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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 informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
15	3	18	83,3%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal.

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 83,3%

Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Hay varias incidencias en este compromiso, se olvidan en varias ocasiones apuntar las fechas de aviso al usuario, por lo que se desconoce si se han cumplido los plazos.

Ref.	Documento	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
32	1003293379	01/07/2024	No registrada	Están sin registrar las fechas lo que impide conocer si se ha cumplido el plazo. Causa es el personal habitual estaba de vacaciones.
41	1337936	09/09/2024	No registrada	"
48	1003475254	26/09/2024	No registrada	"

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la causa de incumplimiento de este compromiso es que falta personal por vacaciones, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**

Se comunicó por email a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de advertir al personal encargado de la atención al público para evitar estos errores.

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
	3	6	6	0	3	12	2	4	5	11	9	22	21	104

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,30%**
Estándar: 100%

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

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
	10	18	16	20	18	17	8	10	22	20	32	34	31	256

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **84,61%**
Estándar: 100%
Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 256
Estándar=>15 semanal

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se observa que hay una semana en las que no se actualiza la web, de igual manera no se llega en la red X al estándar de 15 publicaciones semanales, según nos explican los responsables es por la falta de contenidos en determinados periodos 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.