



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.				
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. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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%	99%	97%	
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.	100%	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.	96,2%	62.50%	100%	
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%	
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	a) Web: 100% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	a) Web: 85% b) Facebook: 100% c) Twitter: 100%	
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi	

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible	
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	114 actividades de formación ofertadas	51 actividades de formación ofertadas	51 actividades de formación ofertadas	
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad	a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad	a) 3 programas con 89 actividades culturales ofertadas. b) 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%	
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	

INTRODUCCIÓN

En el tercer trimestre del año 2019 se detecta incumplimiento en 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.

Persiste el incumplimiento a consecuencia de la falta de personal en el área de Préstamo, motivada por las vacaciones de verano y bajas laborales.

- ✓ **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.

Incumplimiento parcial del compromiso que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, no así a las de las bibliotecas. El incumplimiento es consecuencia de la falta de personal en el área de Préstamo, motivada por las vacaciones de verano y bajas laborales.

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

Incumplimiento de nueva aparición en el año, y con carácter parcial, pues sólo afecta a las actualizaciones de la página web de la Biblioteca, no así al resto de redes sociales que superan con creces el estándar exigido. Está motivado por la falta de información generada por la Biblioteca al verse reducido el número de actividades y de noticias coincidiendo con el periodo estival.

En este trimestre mejora, con respecto a los anteriores el cumplimiento de los siguientes compromisos, que alcanzan el 100% de su cumplimiento:

- ✓ **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.

- ✓ **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.

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 los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral
 Registro en AbsysNet
 Recuento trimestral

Periodo: Julio - septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
222	7	229	97%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **97%**
 Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se produce el incumplimiento en 7 peticiones de las 229 recibidas por los siguientes motivos

Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta
27291	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	12/07/2019	25/07/2019
27293	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	12/07/2019	25/07/2019
27314	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	17/07/2019	25/07/2019
27321	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	17/07/2019	25/07/2019
27470	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	09/08/2019	19/08/2019
27494	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	16/08/2019	26/08/2019
27767	Contestada fuera de plazo. Personal vacaciones y bajas.	24/09/2019	01/10/2019

MEDIDAS CORRECTIVAS.

El incumplimiento es consecuencia de la falta de personal en el área de Préstamo, motivada por las vacaciones de verano y bajas laborales no cubiertas

Se limita a contestaciones fuera de plazo, no registrándose ningún incumplimiento por mala aplicación del procedimiento de seguimiento, con los que se mejora la actuación con respecto al trimestre anterior.

En base a ello se toman las siguientes medidas

- **Medida correctiva.**
 - Se solicitó al personal técnico del área una reorganización efectiva del trabajo de seguimiento

del indicador adaptado a la situación real del personal.

- Se decide organizar un grupo de mejora formado por el personal técnico del área de Préstamo junto a la Dirección para diseñar una nueva distribución de las tareas acorde al personal asignado al área.

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: 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	
211	0	211	100%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100 %**
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	
177	4	181	98%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **98%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se produce el incumplimiento del compromiso en 4 de las 181 peticiones de préstamo interbibliotecario solicitadas por otras bibliotecas.

Número petición	Fecha petición	Fecha respuesta	Observaciones
396	09/07/2019	15/07/2019	PERÍODO VACACIONAL -- PERSONAL INSUFICIENTE
479	21/08/2019	30/08/2019	PERÍODO VACACIONAL -- PERSONAL INSUFICIENTE
490	04/09/2019	09/09/2019	1 TÉCNICO DE VACACIONES --PERSONAL INSUFICIENTE -- ACUMULACIÓN DE TAREAS
549	27/09/2019	03/10/2019	1 TÉCNICO DE VACACIONES --PERSONAL INSUFICIENTE -- ACUMULACIÓN DE TAREAS

MEDIDAS CORRECTIVAS.

Se comprueba que el incumplimiento comienza en este tercer trimestre, sin que se hubiera producido

en los anteriores.

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso, que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, no así a las de las bibliotecas. Las incidencias detectadas son tan sólo demoras en los plazos, consecuencia de la falta de personal en el área de Préstamo, motivada por las vacaciones de verano y bajas laborales no cubiertas.

Por todo ellos se decide:

- **Medida correctiva.**

- Se solicitó al personal técnico del área una reorganización efectiva del trabajo de seguimiento del indicador adaptado a la situación real del personal.
- Se decide organizar un grupo de mejora formado por el personal técnico del área de Préstamo junto a la Dirección para diseñar una nueva distribución de las tareas acorde al personal asignado al área.

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

Seguimiento: Trimestral
 Registro informatizado 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	11	9	5	3	0	9	0	9	4	9	7	13	27	106

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **85 %**
 Estándar: 100%
 Número de actualizaciones: **106**
 Estándar=>1

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Facebook Adultos.	14	12	8	7	6	12	8	10	12	14	12	16	14	145
Facebook Infantil/juvenil	13	13	9	3	5	7	4	5	7	10	5	1	12	94
TOTAL	27	25	17	10	11	19	12	15	19	24	17	17	26	239

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos/F.Juvenil/F.infantil).
 Número de actualizaciones Facebook Adultos: **145**
 Estándar=>5
 Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **94**
 Estándar=>5
 Número de actualizaciones totales en Facebook: **239**

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	33	44	28	31	29	35	33	28	29	51	46	57	44	488

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

Número de actualizaciones: **488**
Estándar=>1

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

De las tres partes del indicador, tan sólo se produce el incumplimiento en la relacionada con la actualización de la información en la página web,

Se trata de un incumplimiento de nueva aparición en el año, y con carácter parcial, pues sólo afecta a las actualizaciones de la página web de la Biblioteca que, a pesar de contar con 106 actualizaciones en el trimestre, se detectan dos semanas en las que no se ha realizada ninguna. El incumplimiento no afecta a la actualización del resto de redes sociales que superan con creces el estándar exigido.

Está motivado por la falta de información generada por la Biblioteca susceptible de subirse a la web de la misma, al verse reducido el número de actividades y de noticias coincidiendo con el periodo estival.

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	11	9	5	3	0	9	0	9	4	9	7	13	27	106

MEDIDAS CORRECTIVAS.

Se comprueba que el incumplimiento comienza en este tercer trimestre, sin que se hubiera producido en los anteriores.

El incumplimiento se debe a la falta de nueva información generada por la Biblioteca en la época de verano susceptible de ser incorporada a la web, conforme a los criterios de calidad y de contenido que se exigen para esta acción. En ningún caso se debe considerar como falta de atención en el seguimiento del compromiso, dado que el resto de redes sociales han sido convenientemente actualizadas.

Por todo ellos se decide:

- **Medida correctiva.**
 - Se propone al personal del área responsable de este compromiso revisar los criterios para la incorporación de actualizaciones en la página web de la Biblioteca, de manera que se permita la subida de noticias sobre otros temas relacionados con servicios y actuaciones de la propia Biblioteca, de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha o de interés para su población de influencia.