



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%			
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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%			
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%			
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%			
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.	a) Web: 100% 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			

	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			
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	114 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			
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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			

INTRODUCCIÓN

En el primer trimestre del año 2019 se detecta incumplimiento en los siguientes compromisos

- ✓ 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.
- ✓ 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. La Incidencia se detecta en el cumplimiento del compromiso relacionas con las repuestas diferidas
- ✓ Compromiso 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. La incidencia se detecta en el incumplimiento d elas actualizaciones semanales en el Facebook Infantil.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

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 <i>Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)</i> <i>Recuento trimestral</i>	Periodo: Enero-marzo

Respuestas realizadas			% Cumplimiento
Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos	
25	1	26	96,2%

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
4 /4	22 /21	0/0

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: **96.2%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se produce el incumplimiento del compromiso en UNO de los 26 documentos perdidos detectados por los usuarios.

Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Solución
1002076481	26/02/2019	No consta	No se realiza seguimiento

El incumplimiento se produce en la Sala de Préstamo, en cuyo registro detectamos un documento perdido del que no consta seguimiento del aviso en plazo al usuario.

Por lo demás las incidencias se han resuelto como sigue:

- **Sala Infantil:** De los 4 documentos perdidos, todos ellos gestionados en plazo, se localizan 3, y uno es suplido con 1 desiderata.
- **Sala Préstamo:** se registran 22 incidencias con 21 gestionadas en plazo y 1 fuera de plazo. De los 22 documentos perdidos, se encuentran 8. De los 14 no encontrados dos se sustituyen por préstamos Interbibliotecario, 3 se trasforman en desideratas para su adquisición y el resto pasan a perdidos.
- **Sala Castilla-La Mancha:** No se registran documentos perdidos

MEDIDA CORRECTORA.

- Como medida correctora se celebra una reunión con los responsables del área de Préstamo en la que se les recuerda la necesidad de supervisar el cumplimiento del seguimiento de compromiso por parte del personal del área; comprobar que las instrucciones están correctamente reflejadas en la normativa de la Sala y que son conocidas por los trabajadores.
Se evaluará su efecto en el trimestre siguiente, comprobando si se ha alcanzado el estándar fijado para el compromiso de cero de cero incidencias de documentos perdidos respondidas fuera de plazo

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.

Periodo: Enero-marzo

Seguimiento: Trimestral

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Servicios de formación									
	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL	%
Resuelta	0	6	8	43	0	0	0	57	8%
No Resuelta	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	0	6	8	43	0	0	0	57	8%
%	0%	1%	1%	6%	0%	0%	0%	8%	

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	61	120	159	210	14	8	112	684
%	9%	18%	23%	31%	2%	1%	16%	100%

Total Resueltas	684
Total No Resueltas	0

TOTAL	684
--------------	------------

127	PROMEDIO DIARIO
-----	------------------------

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	4	0	77

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	19%	Webopac	3	4%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	38	49%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	5	6%
Sala General	22	29%	Pregunte	10	13%
Servicios Téc. Internos	36	47%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	3%
Préstamo	2	3%	Portal bibliotecas	19	25%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	77	100%	TOTAL	77	100%

Tiempo medio empleado por pregunta:	18 h 31'
--	-----------------

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

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

El compromiso consta de dos partes:

- Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata, con un cumplimiento del 100%
- Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, en el que se ha registrado un cumplimiento del 97.33%

En el seguimiento de esta segunda parte se han registrado las siguientes incidencias.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
ID.	Causa	Recepción	Emisión
2741	Consulta enviada a biblioclm@jccm.es, después reenviada a Actividades Culturales y por último a Sala de Lectura.	23/01/2019	28/01/2019
2742	Este correo llegó a la Sala de Castilla-La Mancha procedente de biblioclm@jccm.es el día 28/01/2019, fecha en la que se contestó.	23/01/2019	28/01/2019
2745	La técnico ha estado enferma unos días.	29/01/2019	02/02/2019
2746	La técnico ha estado enferma unos días	30/01/2019	02/02/2019

En dos ocasiones las respuestas se emitieron fuera de plazo por la tardanza en la recepción de las mismas por las salas encargadas de la respuesta. El motivo es que en ambas ocasiones la pregunta se recibió a través del Biblioclm@jccm.es. Y no se rebotó a la Sala correspondiente hasta pasado un tiempo, llegando fuera del plazo prefijado para ser respondida.

En las otras dos ocasiones, la respuesta fuera de plazo vino motivada por la falta de personal Técnico.

MEDIDA CORRECTORA

- Como medida correctora se celebra una reunión con los responsables de la Sala de Castilla-La Mancha en la que se les recuerda la necesidad de supervisar el cumplimiento del seguimiento de compromiso por parte del personal del área; comprobar que las instrucciones están correctamente reflejadas en la normativa de la Sala y que son conocidas por los trabajadores. Se evaluará su efecto en el trimestre siguiente, comprobando si se ha mejorado esta causa de incumplimiento.
- Como medida correctora se celebra una reunión con los responsables del seguimiento de la dirección de email biblioclm@jccm.es para mejorasen su atención en la gestión correcta los correos recibidos. Se evaluará su efecto en el trimestre siguiente comprobando si se ha mejorado esta causa de incumplimiento.

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: 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	8	8	13	19	23	12	4	13	24	15	4	9	19

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

Número de actualizaciones: **171**
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	TOTAL
Facebook Adultos.	16	24	18	17	21	25	26	25	22	19	15	19	19	266
Facebook Infantil	16	6	4	6	8	6	9	9	12	8	4	10	5	103
Facebook Juvenil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	32	30	22	23	29	31	35	34	34	27	19	29	24	369

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos/F.Juvenil/F.infantil).
Número de actualizaciones Facebook Adultos: **266**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil: **103**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook juvenil : **0**
Estándar=>5

Número de actualizaciones totales en Facebook: **369**

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	35	42	37	40	53	47	56	47	58	49	47	48	57	616

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

Número de actualizaciones: **616**
Estándar=>1

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

El compromiso consta de tres partes:

- Actualización de la información ofrecida en la página Web, con un cumplimiento del compromiso del 100%

- Actualización de la información ofrecida en Facebook: Facebook adultos, Facebook infantil, Facebook juvenil, superándose el estándar en los casos del Facebook adultos y del Infantil y no así en el Juvenil, que es donde se detecta el incumplimiento del estándar.

La causa del incumplimiento viene motivada por la dificultad de discernir qué contenido va al Facebook juvenil y cual, por el interés organizativo de la Biblioteca y por su posible impacto en los usuarios, es preferible difundir a través del Facebook infantil. En consecuencia el Facebook juvenil no llega las actualizaciones fijadas en el estándar mientras que infantil los sobrepasa en un 2000%

- Actualización de la información ofrecida a través de Twitter, con un 100% de cumplimiento.

MEDIDA CORRECTIVA

Ante el incumplimiento de uno de los numerosos estándares de seguimiento de este compromiso, el de 5 o más actualizaciones semanales para el Facebook juvenil, se decide implantar una medida correctiva que nos acerque al cumplimiento del compromiso.

- Se celebra una reunión con el personal responsable de las actualizaciones del Facebook infantil y juvenil para analizar las causas del incumplimiento. La imposibilidad de discernir qué contenido va a uno u otro Facebook y la dificultad del límite de edad al que se dirigen ambos, implica que se desatienda el Facebook juvenil, no llegándose al estándar establecido.
- Se decide unificar el registro de las actualizaciones de Facebook infantil y del juvenil en un único registro Facebook infantil/juvenil, publicándose el seguimiento de este indicador.
- Se propone la corrección del compromiso y su respectivo estándar en la próxima revisión de la Carta de servicios.