



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.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la forma de expresión del personal: 4.49 Satisfacción con el trato recibido: 4.55 Media: 4.52 			
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. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	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%	99,5%
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%	100%
	100%	100%	98%	99,5%
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%	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%	100%
	97,33%	98.01%	100%	97%
RESULTADO ENCUESTA ANUAL				
	<ul style="list-style-type: none"> Soluciona biblioteca demandas de información:4.57 Satisfacción con la información recibida:4.18 Media: 4.37 			
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%	a) Web: 100% b)Facebook: 100% c) Twitter: 100%

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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	a) 32 puestos ofertados. b) 0 días sin Wifi
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	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	65 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	a) 3 programas con 318 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%	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	No se solicitan cambios

INTRODUCCIÓN.

El análisis del cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios correspondientes al año 2019 está basado en el texto de la misma aprobada por Resolución de 07/05/2018, de la Viceconsejería de Cultura, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, DOCM 94, 15 de mayo de 2018).

Así mismo, para lo referente a los compromisos 1 y 7 de la Carta, en los que se recogen indicadores cuya medición se realiza con encuesta anual, se han tomado los datos de la "Encuesta a los usuarios de la biblioteca de Castilla-La Mancha 2019" disponible para su cumplimentación tanto en la página web de la Biblioteca, como de forma presencial a las personas que nos visitan.

Se analizaron los datos de 236 formularios de encuestas presenciales, recogidos en las dependencias de la Biblioteca, dado que no llegó ninguno cumplimentado a través de su web.

RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Encontramos:

- Compromisos de incumplimiento continuado a lo largo del todo el año.
No se registra ningún compromiso cuyo incumplimiento haya perdurado durante todo el ejercicio completo.
- Compromisos de incumplimiento puntual.
 - **Compromiso 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.**
Este compromiso registra un incumplimiento parcial que afecta tan solo al Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información en la página web, no así a

las actualizaciones semanales de las redes sociales (Facebook y Twitter) cuyo cumplimiento ha sido satisfactorio a lo largo de todo el año.

El incumplimiento se debió 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, siendo tan solo dos semanas de verano en las que no se hicieron las actualizaciones previstas en el estándar.

- Compromisos cuyo incumplimiento se ha registrado en al menos dos trimestres o más.
 - ***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.***

El incumplimiento se ha registrado a lo largo de tres trimestres en los que a pesar de no haber llegado al estándar marcado del 100% se han mantenido valores de cumplimiento por encima de 97% .

- ***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.***

Durante dos trimestres se detecta un incumplimiento parcial del compromiso que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, no así a las procedentes de las bibliotecas, cuyo resultado ha sido satisfactorio. No obstante, a pesar de no llegar al estándar del 100%, los grados de cumplimiento alcanzado en esos meses registran valores superiores al 98% .

- ***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.***

El incumplimiento de este compromiso se registró durante los dos primeros trimestres del año, coincidiendo con la incorporación de nuevo personal al equipo de seguimiento del mismo y con tareas puntuales que exigieron más recursos de personal que los habituales. Una vez superadas estas incidencias, el compromiso se cumplió satisfactoriamente.

- ***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.***

Este compromiso registra un incumplimiento parcial que afecta tan solo a las consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, no así a las consultas resueltas de forma inmediata cuyo cumplimiento ha sido satisfactorio a lo largo de todo el año.

El incumplimiento en las consultas que requieren una respuesta escrita ha perdurado durante tres trimestres, como consecuencia de la falta de personal en periodos puntuales como vacaciones y ausencias por enfermedad, y por problemas en el reenvío de correos desde la dirección de correo electrónico de la Biblioteca biblioclm@jccm.es debido a la incorporación de nuevo personal a su gestión.

SEGUIMIENTO ANUAL

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

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C7

Periodo: Año 2019

Datos obtenidos a partir de 239 formularios recogidos de manera presencial en la Biblioteca.

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,49
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,55
Media:	4,52

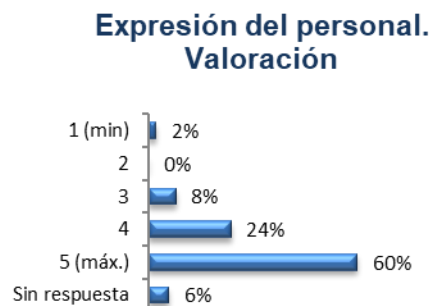
Grado de satisfacción de los usuarios: **4.52**
Estándar: 4 sobre 5

Desde que comenzamos a realizar la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios en 2009 se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
4,39	4,45	4,23	4,37	4,53	4,44	4,4	4,3	4,54	4,43	4,52

- **Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender. Valoración**

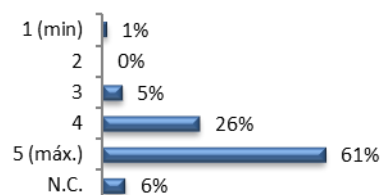
OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	5	2%
2	0	0%
3	19	8%
4	57	24%
5 (máx.)	144	60%
Sin respuesta	14	6%
TOTAL	239	100%
Media valoraciones	4,49	



- **Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es el adecuado? Valoración**

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	3	1%
2	0	0%
3	13	5%
4	63	26%
5 (máx.)	145	61%
N.C.	15	6%
TOTAL	239	100%
Media valoraciones	4,55	

Satisfacción con el trato recibido



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

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2019.

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	0	0	0	100%
Abril-jun	3	0	3	100%
Jul-sep	2	0	2	100%
Oct-nov	3	0	3	100%
TOTAL	8	0	8	100%

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

Los ocho avisos gestionados por la Biblioteca y referentes a modificaciones en los servicios de la misma han sido notificados a los usuarios mediante carteles físicos en el recinto de la Biblioteca y mensajes en la página web y redes sociales de la misma, con la anticipación estipulada de cinco días hábiles.

Compromiso 3: Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Préstamo

Recuento trimestral

Periodo: Año 2019..

PERIODO	TARJETAS EXPEDIDAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL	
Ene- marz	676	0	676	100%
Abril-jun	432	0	432	100%
Jul-sep	562	0	562	100%
Oct-dic.	544	0	544	100%
TOTAL	2.214	0	2.214	100%

TARJETAS EXPEDIDAS			
TIPO	Inmediatas	No inmediatas	TOTAL
Adultos	1.684	0	1.684
Clubes de lectura	14	0	14
Entidades	3	0	3
Infantiles	508	0	508
Prést. Interbibliotecario	5	0	5
TOTAL	2.214	0	2.214

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
Estándar: 100%

No se ha registrado a lo largo de todo el periodo ninguna incidencia en los equipos que impidiesen la inscripción de los socios con carácter inmediato.

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: Año 2019..

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	259	0	259	100%
Abril-Jun	290	3	293	99,0%
Jul-sep	222	7	229	96,9%
Oct-dic	206	1	207	99,5%
TOTAL	977	11	988	98,9%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,9%**
 Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 988 ocasiones en las que los usuarios nos solicitan la adquisición de un documento, en tan sólo 11 de ellas (1,1%) se incumple el plazo estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 98,9%.

En tres ocasiones el incumplimiento del compromiso, que comienza en el segundo trimestre y perdura hasta final de año, es debido a errores en la aplicación del procedimiento empleado. En el resto de ocasiones viene motivado por falta de personal.

Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta
26886	No se registra la fecha de la respuesta.	17/05/2019	No consta
26898	Contestada fuera de plazo. 1 técnico de préstamo de vacaciones.	18/05/2019	24/05/2019
26982	Contestada fuera de plazo. Mal cumplimentada lo que impide el seguimiento.	30/05/2019	19/06/2019
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
27984	Contestada fuera de plazo. Error humano	22/10/2019	28/10/2019

En consecuencia, se adoptaron las siguientes medidas correctivas

- **Correcciones.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de priorizar la tramitación de las desideratas.
 - Se incidió en la necesidad de mantener el seguimiento de las desideratas aún en ausencia del personal técnico.

- **Acciones correctivas**

- Se procedió a revisar el procedimiento de gestión de desideratas para comprobar que era fácilmente asumible por el personal. Se comprobó que sí lo era.
- 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 en épocas de vacaciones.

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: Año 2019..

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	181	0	181	100%
Abril-Jun	172	0	172	100%
Jul-sep	177	4	181	97,8%
Oct-dic	219	1	220	99,5%
TOTAL	749	5	754	99,3%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,3%**
 Estándar: 100%

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS *			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	399	0	399	100%
Abril-Jun	165	0	165	100%
Jul-sep	247	0	247	100%
Oct-nov	374	0	374	100%
TOTAL	1.185	0	1.185	100%

** Se computan las peticiones rechazadas que por error se omitieron en los informes de seguimiento trimestrales

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

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso, que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, no así a las procedentes de las bibliotecas.

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

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 VACACION --PERSONAL INSUFICIENTE -- ACUMULACIÓN DE TAREAS
549	27/09/2019	03/10/2019	1 TÉCNICO DE VACACION --PERSONAL INSUFICIENTE -- ACUMULACIÓN DE TAREAS
763	18/12/2019		No aparece acuse de recibo

Las incidencias detectadas, registradas únicamente en los trimestres tercero y cuarto del año 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:

- **Corrección**

- Se solicitó al personal técnico del área una reorganización efectiva del trabajo de seguimiento del indicador adaptado a la situación real del personal prestando especial atención a los periodos de vacaciones.
- Se insistió a los responsables de seguimiento del compromiso sobre la necesidad de mantener la tramitación de las desideratas aún en ausencia del personal técnico.

- **Acción correctiva.**

- 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 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
Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)
Recuento trimestral

Periodo: Año 2019..

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Doc. perdidos	
Ene.-mar	25	1	26	96,2%
Abril-Jun	10	5	16	62,5%
Jul-sep	18	0	18	100%
Oct-dic	34	0	34	100%
TOTAL	87	6	94	92,6%

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

PERIODO	GRADO CUMPLIMIENTO POR ÁREAS					
	infantil	%	Préstamo	%	CLM	%
Ene.-mar	4/4	100%	22/21	95%	0/0	100%
Abril-Jun	2/2	100%	13/5	54%	0/0	100%
Jul-sep	0/0	100%	18/18	100%	0/0	100%
Oct-dic	3/3	100%	30/30	100%	1/1	100%
TOTAL	9/9	100%	83/6	92,70%	1/1	100%

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **92,6%**
Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Observación
1002076481	26/02/2019	No consta	No se realiza seguimiento
1001497003	11/04/2019	24/04/2019	Falta de personal
1002298166	12/04/2019	24/04/2019	Falta de personal
1002317662	17/04/2019	30/04/2019	Falta de personal
1002120396	06/05/2019	13/05/2019	Falta de personal
1001447202	09/05/2019	17/05/2019	Falta de personal

El incumplimiento del compromiso se registró en dos trimestres.

En el primer trimestre de año, las causas del incumplimiento vinieron motivadas por errores en el seguimiento del compromiso por lo que se decidió la revisión del procedimiento.

En el segundo trimestre, a pesar de haberse comprobado que el procedimiento se aplicaba de nuevo correctamente, se detecta que el incumplimiento ha sido ocasionado por una carga inusual y puntual de trabajo en la Sala de Préstamo, relacionado con la revisión del fondo de cara a su instalación en estanterías suplementarias. Una vez terminado el trabajo el seguimiento volvió a ser correcto.

En el resto de trimestres, el compromiso fue alcanzado satisfactoriamente.

Estas situaciones llevaron a tomar las siguientes acciones:

- **Corrección.**

- En el primer trimestre se solicitó a los responsables del compromiso en la Sala de Préstamo que supervisaran el seguimiento del mismo por parte del personal del área; que comprobasen que las instrucciones están correctamente reflejadas en la normativa de la Sala y que eran conocidas por los trabajadores. Se entendió que el procedimiento era claro y asequible.
- En el segundo trimestre, dado que el incumplimiento fue debido a causas sobrevenidas y no por problemas en la aplicación del protocolo de seguimiento, se estimó que no era necesario establecer correcciones.

- **Acciones correctivas**

- Se instó al personal del área para que realizase el seguimiento de compromiso como tarea prioritaria de trabajo, y con carácter inmediato, prestando especial atención los días en los que faltaba personal.

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

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

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Año 2019..

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

PERIODO	PREGUNTAS DE RESPUESTA INMEDIATA			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Resueltas	No resueltas	TOTAL	
Ene-mar	684	0	684	100%
Abril-junio	615	1*	616	100%
Jul-sep	466	0	466	100%
Oct-dic	460	0	460	100%
TOTAL	2.225	1	2.226	99,96%

**No resuelta, pero contestada con inmediatez

PERIODO	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
Ene-mar	61	120	159	210	14	8	112	684
Abril-junio	50	51	147	278	11	9	70	616
Jul-sep	25	131	113	132	13	7	45	466
Oct-dic	51	72	116	155	4	7	55	460
TOTAL	187	374	535	775	42	31	282	2226
%	8%	17%	24%	35%	2%	1%	13%	100%

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

Estándar: 100%

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

PERIODO	PREGUNTAS CON RESPUESTA ELABORADA				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL	
Ene-mar	73	4	0	77	94,8%
Abril-junio	51	1	0	52	98,1%
Jul-sep	46	0	0	46	100%
Oct-dic	58	2	0	60	97%
TOTAL	228	7	0	235	97%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	46	20%	Webopac	14	6%
Dirección	1	0%	Correo electrónico	103	44%
Hemeroteca	4	2%	Formulario web	26	11%
Sala General	100	43%	Pregunte	43	18%
Servicios Técnicos Internos	74	31%	Presencial	5	2%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	5	2%
Préstamo	10	4%	Portal bibliotecas	39	17%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%		0	0%
TOTAL	235	100%	TOTAL	235	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97%**

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

Esta parte del compromiso ha sido cumplida satisfactoriamente a lo largo del año

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

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
2841	Llegó mientras estaba de vacaciones, contestada el primer día de trabajo	10/06/2019	13/06/2019
2931	Procedente de bclm@jccm.es	13/11/2019	18/11/2019
2933	La consulta llegó a la Sala de Castilla-La Mancha procedente del correo biblioclm@jccm.es el 18/11/2019.	11/11/2019	20/11/2019

Esta parte del compromiso se ha incumplido durante tres trimestres a consecuencia de la falta de personal en periodos puntuales como vacaciones y ausencias por enfermedad, y por problemas en el reenvío de correos desde la dirección de correo electrónico de la Biblioteca biblioclm@jccm.es debido a la incorporación de nuevo personal a su gestión.

En consecuencia, se toman las siguientes medidas:

- **Correcciones**

- Se reúne a los responsables del seguimiento de la dirección de email biblioclm@jccm.es para mejorasen su atención en la gestión correcta los correos recibidos.
- Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión de la cuenta de correo Bclm@jccm.es recientemente incorporados a la Biblioteca, la necesidad de priorizar esta tarea ente todas las asignadas.

Seguimiento: Anual
Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Periodo: Año 2019..

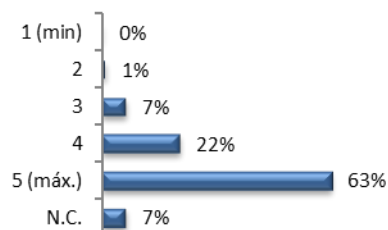
	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	4.57
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	4.18
Media	4.37

Grado de satisfacción de los usuarios: **4.37**
Estándar: 4 sobre 5

- Pregunta 11.3. de la Encuesta. ¿El personal bibliotecario gestiona y resuelve sus consultas y dudas? Valoración**

Opciones	Nº respuestas	%
5 (max)	151	63%
4	52	22%
3	16	7%
2	3	1%
1	1	0%
NS/NC	16	7%
Media	4,57	

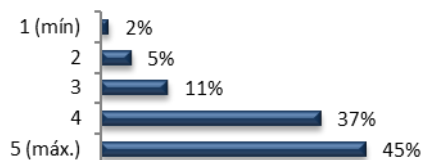
Satisfacción con la gestión de consultas



- Pregunta 12.1. de la Encuesta. Danos tu valoración sobre los servicios que si utilizas. Información y referencia. Valoración**

OPCIONES	CUENTA*	%
1 (mín)	2	2%
2	7	5%
3	15	11%
4	49	37%
5 (máx.)	59	45%
Total valoraciones	132	55%
Sin respuesta	107	45%
TOTAL	239	100%
Media valoraciones	4,18	

Información y referencia . Valoración



*Cálculos sobre respuestas con valoración

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: Año 2019..

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

PERIODO	Nº SEMANAS CON ACTUALIZACIONES EN LA WEB		CUMPLIMIENTO COMPROMISO	Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones		Total Actualizaciones	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Ene- marz	13	13	100%	171	100%
Abril-Jun	13	13	100%	306	100%
Jul-sep	13	11	85%	106	100%
Oct-dic	13	13	100%	172	100%
TOTAL	52	50	96%	755	100%

ACTUALIZACIONES SEMANALES DE LA 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
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	8	14	8	20	12	8	10	11	8	12	9	8	25
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	11	9	5	3	0	9	0	9	4	9	7	13	27
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	1	11	11	8	16	21	9	12	21	7	8	37	10

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **96%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **755**
Estándar=>1 actualización semanal

- **Porcentaje de semanas con actualización de la información ofrecida en las redes sociales.(Facebook y Twitter)**

ACTUALIZACIONES SEMANALES DE FACEBOOK													
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Adultos.	16	24	18	17	21	25	26	25	22	19	15	19	19
Infantil/juvenil	16	6	4	6	8	6	9	9	12	8	4	10	5
Twitter	35	42	37	40	53	47	56	47	58	49	47	48	57
Total	67	72	59	63	82	78	91	81	92	76	66	77	81
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Adultos.	18	19	12	19	15	17	20	18	14	17	17	12	17
Infantil/juvenil	16	8	1	6	3	6	9	3	1	4	4	18	1
Twitter	54	54	29	43	42	68	62	52	38	64	35	35	53
Total	88	81	42	68	60	91	91	73	53	85	56	65	71
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Adultos.	14	12	8	7	6	12	8	10	12	14	12	16	14
Infantil/juvenil	13	13	9	3	5	7	4	5	7	10	5	1	12
Twitter	33	44	28	31	29	35	33	28	29	51	46	57	44
Total	60	69	45	41	40	54	45	43	48	75	63	74	70
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Adultos.	13	15	14	11	17	12	24	31	15	16	17	12	16
Infantil/juvenil	9	14	8	8	6	6	5	7	15	4	17	14	6
Twitter	37	44	65	44	39	74	56	35	54	36	43	43	35
Total	59	73	87	63	62	92	85	73	84	56	77	69	57

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

- **Actualizaciones semanales de la información ofrecida en Facebook:**

PERIODO	TOTAL ACTUALIZACIONES FACEBOOK			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	F. Adulto	F. Infantil/juvenil	TOTAL	
Ene-mar	266	103	369	100%
Abril-junio	215	80	295	100%
Jul-sep	145	94	239	100%
Oct-dic	213	119	332	100%
TOTAL	839	396	1235	100%

Número de actualizaciones semanales en Facebook (F.adultos y /F.Infantil/Juvenil).

Número de actualizaciones totales en Facebook:**1235**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

Número de actualizaciones Facebook Adultos:**839**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil:**396**
Estándar=>5 actualizaciones semanales

- **Actualizaciones semanales de la información ofrecida en Twitter:**

PERIODO	Nº DE ACTUALIZACIONES EN TWITEER	
	Total actualizaciones	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Ene- marz	616	100%
Abril-Jun	629	100%
Jul-sep	488	100%
Oct-dic	605	100%
TOTAL	2338	100%

Número de actualizaciones **2338**
Estándar => 15 semanales

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

El incumplimiento de este compromiso solo ha afectado a la actualización de la página web y lo ha hecho en un solo trimestre del año. En el resto de los indicadores del compromiso, el resultado ha sido totalmente satisfactorio.

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

Tan solo se registran dos semanas en el año, concretamente en el tercer trimestre, que no se realiza ninguna actualización de la página web.

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:

- **Acción 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.

Compromiso 9: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2019..

- **Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.**

EQUIPOS DISPONIBLES/ MES		
Enero	Febrero	Marzo
32	32	32
Abril	Mayo	Junio
32	32	32
Julio	Agosto	Septiembre
32	32	32
Octubre	Noviembre	Diciembre
32	32	32

Número de puestos disponibles en el período: **32**
Estándar: >= 20

- **Porcentaje de días en que la WiFi ha estado operativa en toda la Biblioteca**

PERIODO	% DÍAS CON WIFI EN TODA LA BIBLIOTECA			
	Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% con Servicio
Ene- marz	72	0	72	100%
Abril-Jun	70	0	70	100%
Jul-sep	69	0	69	100%
Oct-dic	69	0	69	100%
TOTAL	280	0	280	100%

% Días con disponibilidad de WIFI: **100%**
Estándar: = 100%

El número de equipos disponibles con acceso a Internet destinados al público ha sido durante todo el año de 32 unidades, superando en todo momento el estándar prefijado de 20 equipos.

El porcentaje de días al mes que ha estado operativa la wifi en la biblioteca ha llegado al 100% de cumplimiento durante todo el año.

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

Seguimiento: Trimestral
 Registro informatizado en p:Carta de servicios
 Recuento trimestral

Periodo: Año 2019.

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene-marz	3	0	3	100%
Abril-Jun	3	0	3	100%
Jul-sep	3	0	3	100%
Oct-dic	3	0	3	100%
TOTAL	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles en el periodo: **3**
 Estándar: >= 1

El número de equipos de reproducción de documentos disponibles en cada trimestre ha sido de 3, superando el estándar prefijado para este indicador.

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

Seguimiento: Trimestral.
 Registro informatizado en p://Carta de servicios
 Recuento anual

Periodo: Año 2019.

PERIODO	ACTIVIDADES FORMATIVAS						CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Adultos		Infantil		TOTAL		
	Cursos	Asistentes	Cursos	Asistentes	CURSOS	ASISTENTES	
Enero	8	205	13	260	21	465	100%
Febrero	19	388	28	495	47	883	100%
Marzo	17	288	29	586	46	874	100%
Abril	12	173	5	292	17	465	100%
Mayo	10	315	15	330	25	645	100%
Junio	8	171	1	30	9	201	100%
Julio	14	56	26	594	40	650	100%
Agosto	0	0	7	87	7	87	100%
Septiembre	4	44	0	0	4	44	100%
Octubre	2	40	48	947	50	987	100%
Noviembre	7	188	2	76	9	264	100%
Diciembre	3	60	3	40	6	100	100%
TOTAL	104	1928	177	3737	281	5665	100%

PERIODO	ACTIVIDADES FORMATIVAS						CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Adultos		Infantil		TOTAL		
	CURSOS	Asistentes	Actos	Asistentes	CURSOS	ASISTENTES	
Ene-Marz	44	881	70	1.341	114	2.222	100%
Abril-junio	30	659	21	652	51	1.311	100%
Jul-sep	18	100	33	681	51	781	100%
Oct-dic	12	288	53	1.063	65	1.351	100%
TOTAL	104	1.928	177	3.737	281	5.665	100%

* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

Número de actividades trimestrales ofertadas: **281**
Estándar = >10

El número de actividades formativas organizado por la Biblioteca a lo largo del año ha sido de 281, comprobándose que se ha superado con creces el estándar marcado de más de 10 actividades trimestrales programadas.

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

Seguimiento: Trimestral
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Año 2019..

MESES	Programas	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	1	86	2.155
Febrero	1	103	1.700
Marzo	1	118	2.721
Abril	1	78	937
Mayo	1	107	2248
Junio	1	45	1255
Julio	1	35	629
Agosto	1	8	205
Septiembre	1	46	873
Octubre	1	278	4858
Noviembre	1	28	1348
Diciembre	1	12	488
TOTAL	12	318	6694

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO O COMPROMISO
	Programas	Actividades realizadas	Asistentes	
Ene-Marz	3	307	6.576	100%
Abril-junio	3	230	4.440	100%
Jul-sep	3	89	1.707	100%
Oct-dic	3	318	6.694	100%
TOTAL	12	944	19.417	100%

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**
Estándar >= 1
Número de actividades mensuales programadas: **944**
Estándar >=10

Durante el año 2019 se ha ofrecido mensualmente al menos un programa de actividades.

Igualmente se ha cumplido el compromiso de ofrecer más de actividades trimestrales en esos programas.

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

Seguimiento: Trimestral
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Año 2019.

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Marz	89	0	89	100%
Abril-junio	51	0	51	100%
Jul-sep	43	0	43	100%
Oct-dic	38	0	38	100%
TOTAL	221	0	221	100%

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

La respuesta a las 221 peticiones de uso de instalaciones recibidas durante 2019 se ha contestado en el plazo previsto de tres días hábiles como máximo, logrando un 100% en el cumplimiento del compromiso.

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 LA Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Seguimiento: Trimestral.
Registro informatizado en p: Carta de servicios
Recuento anual

Periodo: Año 2019.

PERIODO	MODIFICACIONES COMUNICADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Marz	0	0	0	100%
Abril-junio	0	0	0	100%
Jul-sep	0	0	0	100%
Oct-dic	0	0	0	100%
TOTAL	0	0	0	100%

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

En el año 2019 no se hizo ninguna petición de cambio en la normativa de la red.